



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Medicina**

**Escuela Profesional de Tecnología Médica**

**Relación entre el nivel de motivación con la  
satisfacción laboral del profesional de terapia física y  
rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la  
ciudad de Cusco, 2017**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología  
Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación**

**AUTOR**

**Jorge Jaime CHÁVEZ BENITES**

**ASESOR**

**Washington Guillermo OTOYA TORRES**

**Lima, Perú**

**2017**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

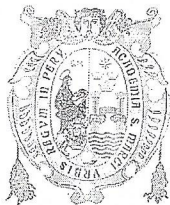
Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Chávez J. Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica; 2017.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Conforme a lo estipulado en el Art. 45.2 y, Art. 100.13 de la Ley 30220. El Jurado de Sustentación de Tesis nombrado por la Directora de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, conformado por los siguientes docentes:

Presidenta: **Mg. Lily Carolina Palacios Novella**  
Miembros: **Dr. Jose Arturo Panta Berrios**  
**Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado**

Se reunieron en la ciudad de Lima, el día 03 de Noviembre de 2017, procediendo a evaluar la Sustentación de Tesis, titulado **"RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN EN LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE CUSCO, 2017"** para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el Área de Terapia Física y Rehabilitación del Bachiller:

**JORGE JAIME CHÁVEZ BENITES**

Habiendo obtenido el calificativo de:

14  
(en números)

bastante  
(en letras)

Que corresponde a la mención de: Bueno

Quedando conforme con lo antes expuesto, se disponen a firmar la presente Acta.

Presidente  
Mg. Lily Carolina Palacios Novella

Miembro  
Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado

Miembro  
Dr. Jose Arturo Panta Berrios

Asesor (a) de Tesis  
Lic. Washington Guillermo Otoya Torres



Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del  
profesional de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de  
Dios de la ciudad de Cusco, 2017

Bachiller, CHÁVEZ BENITES, JORGE JAIME

Lic. Washington Guillermo Otoya Torres

## DEDICATORIA

A mi madre; por todo el  
cariño durante estos años de  
vida

A mi padre; a pesar de las  
pequeñas diferencias  
llegamos al final del camino.

## AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Licenciado Washington Otoya por todo el tiempo y apoyo brindado.

A los licenciados Teófilo Camacho y Jenny Cornejo por el apoyo brindado.

A la Clínica San Juan de Dios Cusco por facilitar el desarrollo de este estudio.

A mi alma mater UNMSM por todos los conocimientos adquiridos y momentos vividos dentro de ella.

## INDICE

Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	IV
Índice de tablas.....	VII
Índice de gráficos.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XII
I. INTRODUCCION.....	2
Antecedentes.....	4
Importancia de la investigación.....	13
Objetivos.....	15
Bases teóricas.....	16
Definición de términos básicos.....	33
Formulación de la hipótesis.....	33
II. METODOS.....	35
Diseño metodológico.....	36
Tipo de investigación.....	36
Diseño de la investigación.....	36
Población.....	36
Muestra y muestreo.....	36
Criterios de inclusión.....	37
Criterios de exclusión.....	37
Variables.....	37
Técnica e instrumento.....	40
Procedimiento y análisis de datos.....	40



Consideraciones éticas.....	41
III. RESULTADOS.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	75
Referencias bibliográficas.....	77
Anexos.....	83

## Índice de tablas

N°	Título de tablas	Pág.
1	Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación, prueba total.	47
2	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral, prueba total	49
3	Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión autonomía.	50
4	Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión variedad.	50
5	Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión Identidad.	51
6	Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión significado	51
7	Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión retroalimentación	52
8	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales	54
9	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales.	55

10	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión relaciones interpersonales.	55
11	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal	56
12	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas.	56
13	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad.	57
14	Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas.	57
15	Calculo de la Chi cuadrada de los niveles de motivación y los niveles de satisfacción	59
16	Coeficiente Shapiro-Wills en las variables de la motivación y satisfacción laboral	60
17	Coeficiente de correlacion r de Pearson entre la motivación y satisfacción laboral	61
18	Coeficiente de correlación r de Pearson entre las dimensiones de la motivación y dimensiones de la satisfacción laboral	62

## Índice de gráficos

N°	Título de gráficos	Pág.
1	Porcentaje de los niveles de motivación, prueba total	46
2	Porcentaje de los niveles de satisfacción laboral, prueba total	48
3	Porcentaje de los niveles de motivación según sus dimensiones	53
4	Porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según sus dimensiones	58

## RESUMEN

**Introducción:** la motivación y satisfacción laboral que le genera su puesto de trabajo a un profesional de terapia física y rehabilitación es sumamente importante porque permite mejorar la calidad de atención a los pacientes, y al mejorar esto; se obtiene como resultado el crecimiento económico de la institución

**Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú, en el 2017.

**Material y método:** Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, observacional, de corte transversal y prospectivo.

**RESULTADOS:** El total de entrevistados fue 22 profesionales de terapia física y rehabilitación. No se encontró relación entre la motivación y satisfacción laboral para este grupo de estudio. En general se obtuvo un nivel medio de motivación (45.5%) y satisfacción laboral (68.2%) en los profesionales de terapia física y rehabilitaciones; respecto a las dimensiones de la motivación se obtuvieron: autonomía (59.1% nivel medio) , variedad (45.5% nivel bajo), identidad (95.5% nivel medio), significado ( 50% nivel medio) y retroalimentación ( 68.2% nivel medio). Por su parte en las dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales (72.7% nivel medio), beneficios laborales (95.5% nivel medio), relaciones interpersonales (68.2% nivel medio), desarrollo personal (72.7% nivel medio), desempeño de tareas (59.1% nivel medio), relación con la autoridad (72,7% nivel medio), políticas administrativas (59.1% nivel medio). La dimensión que presento más dificultades en la motivación fue “variedad” y en la satisfacción fue “desempeño de tareas”; debido a que los procedimientos seguidos por la gerencia medica no están cumpliendo sus objetivos.

**CONCLUSIONES:** No se encontró relación entre la motivación y satisfacción laboral de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú. Presentan mayoritariamente un nivel medio tanto para la motivación como para la satisfacción laboral. También que el terapeuta físico se siente parcialmente identificado con el

reconocimiento que recibe por su trabajo y se encuentra medianamente satisfecho con el sueldo y beneficios que recibe por parte de la administración de la clínica.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación, satisfacción laboral, dimensiones, niveles, relaciones.

## ABSTRACT

**Introduction:** The motivation and job satisfaction that his work generates to a professional in physical therapy and rehabilitation is extremely important because it allows to improve the quality of care to the patients, and to improve this; as a result, the economic growth of the institution

**Objective:** To determine the relationship between the level of motivation and job satisfaction of the physical therapy and rehabilitation professional at the San Juan de Dios Cusco-Peru clinic in 2017.

**Material and method:** A quantitative, descriptive, observational, cross-sectional and prospective study.

**RESULTS:** The total number of interviewees was 22 physical therapy and rehabilitation professionals. There was no relationship between motivation and job satisfaction for this study group. In general, there was an average level of motivation (45.5%) and job satisfaction (68.2%) in physical therapy and rehabilitation professionals; (95.5% mean level), mean (50% level), and feedback (68.2% mean level) were obtained. (72.7% average level), job benefits (95.5% average level), interpersonal relationships (68.2% average level), personal development (72.7% average level), performance of tasks (59.1% average level), relationship with authority (72.7% average level), administrative policies (59.1% average level). The dimension that presented the most difficulties in the motivation was "variety" and in the satisfaction was "performance of tasks"; because the procedures followed by the medical management are not fulfilling their objectives.

**CONCLUSIONS:** There was no relationship between motivation and job satisfaction of physical therapy and rehabilitation professionals at the San Juan de Dios Cusco-Peru clinic. They present mostly a medium level for both motivation and job satisfaction. Also, the physical therapist feels partially identified with the recognition he receives for his work and is moderately satisfied with the salary and benefits he receives from the administration of the clinic.

**KEY WORDS:** Motivation, job satisfaction, dimensions, levels, relationships.

## CAPÍTULO I



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

La motivación en el trabajo junto con las expectativas que se genera en el trabajador pueden considerarse como los elementos impulsores del comportamiento humano. A su vez, este comportamiento puede influir en la motivación y en las expectativas posteriores del trabajador vía reconocimiento de las acciones, remuneraciones, posibilidades de promoción, etc. Desde el punto de vista del trabajador, el proceso que se genera entre “motivación expectativas” y “comportamiento” deriva en una percepción global del grado de satisfacción laboral que experimenta en su puesto de trabajo. Como es obvio, el interés de la empresa por la motivación laboral se puede concretar en evaluar las medidas que dentro de su ámbito de acción pueda poner en practica con el fin de influir en que el trabajador actué eficientemente a favor de los objetivos empresariales.<sup>(1)</sup>

Por su parte la satisfacción laboral es el resultado de una serie de relaciones entre el esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas y el logro de los objetivos individuales. Aunque cualquier trabajador es susceptible al desánimo y a la pérdida del entusiasmo por su trabajo, los que más riesgo tienen son los profesionales que mantienen contacto directo con el público, especialmente en los ámbitos social, educativo y sanitario.

Por lo expuesto el estudio buscara incrementar posteriormente los niveles de motivación y satisfacción; para que se traduzca en una mejor calidad de atención al paciente que es el fin primordial de todo establecimiento de salud.<sup>(2)</sup>

## 1.1 ANTECEDENTES

### Internacionales

- Coronado M. y Cols. (2016) Con la finalidad de evaluar la satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito realizaron un trabajo que muestra en lo que concierne al sueldo que recibe el fisioterapeuta de acuerdo al trabajo se obtuvo que la mayoría 54.8% está parcialmente satisfecho, mientras que dentro de la satisfacción se encontró al 19.4% de los encuestados. También se muestra en el trabajo que de acuerdo a la variable la frecuencia de supervisión que ejercen sobre su trabajo se obtuvo un porcentaje igual al 48.8% entre las personas que se encontraban parcialmente satisfechas y satisfechas, mientras que la insatisfacción se generó en el 3.2%. En lo que se refiere al reconocimiento que recibe por su esfuerzo al realizar un buen trabajo el 54,8% se encontraba parcialmente satisfecho mientras que el 12,9% se encontraban insatisfechos y el 32.3% satisfechos o muy satisfechos. Además se encontró que la mayoría de Terapeutas, el 58,1% se encuentra parcialmente satisfechos con la forma en que el lugar de trabajo premia e incentiva a sus empleados, por otro lado se encontró que el 22.6% se encontraba insatisfecho. Del análisis de la variable relacionada con la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos en el lugar de trabajo se encontró que el mayor porcentaje, el 45.2% se encontraban parcialmente satisfechos; mientras que la insatisfacción tuvo el 12.9%. En lo concerniente a lo analizado respecto a las oportunidades de ascender en el puesto de trabajo resultó que la mayoría de Terapeutas, en el 51.5% se encontraban parcialmente satisfechos; por otro lado la satisfacción fue representada por 16.1% de los encuestados. Dentro del análisis de satisfacción laboral, se encontró tres variables (la confianza en sí mismo, aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo; la satisfacción que le produce el tipo de trabajo que realiza; la satisfacción de realizar un buen trabajo) con el mismo porcentaje de 87.1% que representaban los aspectos más satisfactorios para los Fisioterapeutas. Y las conclusiones que se obtuvieron en este trabajo fueron que los fisioterapeutas se encuentran parcialmente satisfechos en aspectos como el sueldo, premios e incentivos y las posibilidades de ascenso en el puesto de trabajo; por otro lado se encuentran satisfechos en aspectos como la

confianza en sí mismo, aptitud y habilidad para desempeñar el trabajo y sobretodo en la satisfacción que les produce el ejercer la profesión, concluyendo con la confirmación de la hipótesis planteada, ya que no existe una satisfacción laboral en los fisioterapeutas que formaron parte del estudio.<sup>(3)</sup>

- Ardinez O. y Cols. (2014) Realizaron un estudio con la finalidad de evaluar la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del Cesar, la Guajira en Colombia. Los resultados que muestra esta investigación es que el 56.86% de los trabajadores percibe el clima laboral con nivel alto mientras que el 43.14% con nivel regular. No hubo trabajadores con percepción de nivel bajo. La mejor evaluación la obtuvo la dimensión Retribución con el 84.31%. La dimensión Estabilidad para el nivel medio con 68.63% mientras que la dimensión Sentido de Pertenencia presenta el nivel más bajo con el 15.69%. El 52.94% de los trabajadores esta medianamente satisfechos; 31.37% satisfechos y el 15.69% insatisfechos. Con respecto a la motivación el 64.71% se encuentran con una motivación baja y el 35.29% con una motivación media. En todas las subescalas predominó un nivel de motivación bajo, siendo la media 56.37%. La subescala de peor motivación es la de Necesidades de Autorrealización con un nivel bajo del 72.55% y la de mejor motivación la de Necesidades de Autoestima con un nivel alto del 17.65%. Correlación de la influencia del clima laboral sobre la satisfacción significativa. Las conclusiones que muestar este estudio: no hay relación entre la satisfacción laboral y la motivación del trabajador. El clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción del personal, pero no influye en la motivación, sobre la cual privan los factores intrínsecos del trabajador, especialmente su necesidad de autorrealizarse.<sup>(4)</sup>
- Erazo Y. y Cols (2014) en el trabajo titulado “Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi en el Periodo Febrero - Agosto del 2014”. Trabajo realizado en Ecuador cuyo Objetivo fue determinar el nivel de motivación de las enfermeras para mejorar la satisfacción laboral de las mismas. Así como también fundamentar las bases teóricas de los

conceptos relacionados con la motivación y la satisfacción laboral de enfermería. Se realizó un trabajo de campo con la aplicación de una encuesta a 121 profesionales de enfermería. En este trabajo se llegó a la conclusión que existe relación y por ende influencia, entre Motivación del personal de enfermería y Satisfacción laboral del personal de enfermería por lo cual se puede aplicar la propuesta que se planteó en esta investigación y así dar solución a los problemas identificados. Además profesionales de enfermería de la provincia del Carchi presentan una motivación elevada (85%) que contribuye al correcto desempeño equitativo tanto personal como grupal que ayudan a obtener una satisfacción laboral óptima, también que la motivación es un eje fundamental en el área de trabajo de las/os profesionales de Enfermería que prestan sus servicios en la provincia del Carchi manteniendo un equipo trabajo funcional que presta una atención eficaz en la realización de los diversos procedimientos médicos que contribuyen a mantener la salubridad de los seres humanos. También se disgrega de este estudio que El clima laboral de las diversas entidades de salud es acorde al requerimiento profesional que ayudan a desarrollar las funciones laborales de una forma ordenada, con un trabajo en equipo que enfoca a todo el área de salud ayudando a resolver problemas, manteniendo la comunicación, el diálogo y en si una motivación plena que ayuda a desenvolver un progreso profesional continuo. <sup>(5)</sup>

- Carrasco R. y Cols. (2013) en México, hicieron una investigación con el fin de conocer la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud N° 1 Carlos León de la Peña, de la ciudad de Durango. El objetivo de este trabajo fue establecer las características demográficas de la población en estudio. También busco identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico del Centro de Salud. Se utilizó como técnica de este trabajo la entrevista y como instrumento formulario tipo cuestionario. Las conclusiones que llego este trabajo que la población encuesta presenta un 71 % de satisfacción laboral con ello se llega a la conclusión que el personal presenta un alto nivel de satisfacción laboral. En segundo lugar en el punto donde están más satisfechos es el de las relaciones interpersonales, mientras que el que están menos satisfechos es en la participación que se les brinda dentro de la gestión. <sup>(6)</sup>

- Simón G. (2012) realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini en Argentina. En el estudio se aprecia sobre motivación en las dimensiones de importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación sobre su desempeño nos muestra que el personal está mínimamente a medianamente satisfecho con promedios generales de 0.52 a 0.53. En lo que respecta a satisfacción laboral el estudio nos muestra según las respuestas de encuestados un promedio elevado de satisfacción laboral (0,81), teniendo en cuenta que el valor designado para cada subdimensión es de 1 (uno), lo que nos da cuenta que no se sienten presionados o excedidos de trabajo y en relación al trabajo que deben realizar y que no corresponde a su labor dentro de la institución tiene un promedio bajo (0.63). También se aprecia que el personal está satisfecho con el trabajo que realiza en relación con los paciente con un promedio de SL (0.83). En relación a la dimensión de relación interpersonales el estudio muestra que el personal está satisfecho con la relación con sus compañeros en 0.65. <sup>(7)</sup>
- Cañada C. (2011) desarrollaron un estudio con el fin de determinar los factores motivacionales internos, externos y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital nacional Enfermera Angélica Vidal de Najarro, del municipio de Ilopango, departamento de San Salvador. Cuyo Objetivo fue establecer la relación entre los factores motivacionales internos, externos con la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en dicho hospital. También busco identificar la relación entre los factores motivacionales internos que tiene el personal de enfermería con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral. Además busco la relación entre los factores motivacionales externos que tiene el personal de enfermería con la dimensión social de satisfacción laboral. Los resultados del estudio son con respecto a la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral, se encontró un que un 28% de los enfermeros están insatisfechos como dato importante que la institución les proporciona la posibilidad de seguir preparándose profesionalmente. Otro dato relevante es que un 46% de los enfermeros están insatisfechos con la posibilidad de participar en promociones a puestos superiores. También se encontró a un 12% de los enfermeros están insatisfechas con la libertad de elegir su propio método de trabajo. En referencia

a los factores motivacionales externos se encontró que un 60% de los enfermeros opinan que las condiciones físicas y ambientales de trabajo no son favorables para su desempeño. Por otra parte un 18% solo manifestó que a veces las relaciones con sus compañeros la/o motivan a obtener un mejor desempeño en el trabajo y un 4% dijo que no lo motiva. Además un 32% de los enfermeros no consideran el salario como motivador para un mejor desempeño y un 56% refieren que este no satisface. A las conclusiones que se llegó en este trabajo resaltan que no hay una vinculación entre la dimensión cognoscitiva de la satisfacción con los factores motivacionales internos. También se estableció que no existe relación entre los factores motivacionales externos y la dimensión social de la satisfacción laboral obteniéndose un valor de chi cuadrado de 1.20. <sup>(8)</sup>

- Moya S. (2011). A fin de determinar la motivación y satisfacción de los profesionales de medicina: investigación en una área quirúrgica se llevó a cabo en 60 médicos que trabajan en el área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla en España. Como instrumento de medición se utilizaron 2 encuestas: la primera medía variables sociodemográficas, profesionales y de formación-investigación en medicina; la segunda encuesta era el cuestionario Font Roja de Satisfacción laboral en el medio hospitalario. En general las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. <sup>(9)</sup>

## Nacionales

- Murrieta R. (2016) Desarrollo una investigación, a fin de conocer la motivación y su relación con la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia de Tingo María. Se llevó a cabo en 50 profesionales de la salud, entre los resultados más resaltantes es que al inferir el valor “P” de la prueba de chi cuadrada para el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral, el cual manifiesta que no existe relación. Así mismo podemos medir el grado de relación con la prueba de r de Spearman la cual nos da un valor de 0,366 el cual nos

manifiesta la no relación entre la motivación y la satisfacción laboral. También el estudio muestra que el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación; el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación. El 76% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia manifestaron estar moderadamente insatisfechos; el 18% manifestaron estar insatisfechos en sus labores y solo un 6% manifestó tener una satisfacción laboral. <sup>(10)</sup>

- Arapa S. (2015). En este trabajo se analizó el clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo en el 2012, habiendo tenido como objetivo: analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial, se trabajó con un muestreo de 96 trabajadores entre médicos, enfermeras, otros profesionales, además de personal administrativo, cuyos resultados se concluyeron, en que las características personales del trabajador relacionadas con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial que laboran en la REDES - Yunguyo, fueron: el sexo el 67,71% femenino  $P=0,003$ ; la edad 40,63% de 40 a 59 años  $P=0,005$ ; el estado civil el 35,42% casados  $P=0,021$ ; grados académicos el 66,67% con especialidad  $P=0,000$ . Las características institucionales relacionadas con el nivel de satisfacción laboral fueron: los años de servicio el 40,63% menor a 2 años  $P=0,001$ ; condición laboral el 50% contratados  $P=0,011$ ;  $P=0,294$ ; área donde labora el 41,67% hospitalización  $P=0,000$ ; liderazgo el 67,71% a veces  $P=0,001$ ; innovación el 82,29% a veces  $P=0,001$ ; recompensa el 82,29% a veces tenían recompensa  $P=0,002$ ; trabajo en equipo el 81,25% a veces  $P=0,000$ ; cooperación el 81,25% a veces  $P=0,020$ ; cohesión el 84,38% a veces  $P=0,000$ . El nivel de satisfacción laboral en el personal de salud asistencial el 72,92% estaban medianamente satisfechos laboralmente, un 17,70% con insatisfacción laboral, y un 9,38% con satisfacción laboral. <sup>(11)</sup>
- Zelada V. (2015) En su estudio, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. La población estuvo conformada por 28 trabajadores asistenciales. La técnica que fue la



encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Los resultados a los que llegó el trabajo fue: del 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Las conclusiones que muestra el trabajo son: el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. <sup>(12)</sup>

- Alva E. (2014). A fin de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal médico asistencial en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima-Perú. Se realizó un estudio aplicando la escala modificada tipo Lickert a una muestra que estuvo conformada por 36 profesionales de la salud. Los resultados que obtuvieron los autores fueron: del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales alta(6%) media(77%) baja(17%), condiciones físicas y/o confort alta (14%) media(75%) baja (11%) , políticas administrativas alta (23%) media(71%) baja(6%), relaciones interpersonales alta(8%) media(69%) baja(23%), desempeño de tareas alta(11%) media(69%) baja(20%), desarrollo personal alta (11%) media(64%) baja(25%), relación con la autoridad alta(0%) media(62%) baja(38%). Las conclusiones que se llegaron fueron: la mayoría del personal tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son

solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.<sup>(13)</sup>

- Egusquiza L. (2013). Realizo un estudio sobre la motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene el personal asistencial en el ISN. El método fue descriptivo, analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 personal asistencial. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones a las que llegó este estudio se encontró relación entre los niveles de motivación y la satisfacción laboral. También este estudio muestra que el mayor porcentaje de personal asistencial se siente poco motivado (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. Con respecto a la satisfacción laboral el 40% no está satisfecho. 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.<sup>(14)</sup>
- Vásquez M. (2013) realizó un estudio con el objetivo de conocer los factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.L.D.M Chiclayo, este estudio se realizó a una población de 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo. Se utilizó un Test de Likert de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento. Los resultados que obtuvieron fueron que existe relación entre las variables de estudio con un valor de 0.572: las mejores correlaciones se alcanzan en el reconocimiento al esfuerzo del trabajador y a la mejora en la condición laboral; por otra parte, la seguridad laboral (los despidos intempestivos, la falta de estabilidad laboral, el favoritismo personal, la falta de confianza por parte de los superiores) constituye el principal factor desmotivador. En esta área se observa relaciones inversas entre motivación y comportamiento organizacional. También se hace referencia a las condiciones ambientales donde trabajan son agradables, donde el 42.9% manifiestan que están en desacuerdo. Por otro

lado en la categoría reconocimiento se alcanzan coeficientes de correlación  $r$  bajos, moderadas y altas, salvo en la categoría seguridad laboral (-0.145) y vida personal (-0.52). Además este estudio muestra en la categoría interés por el trabajo alcanzan coeficientes de correlación  $r$  bajos y muy bajos, salvo en la categoría condiciones de trabajo (0.338), donde el 78.6% se muestra de acuerdo con el interés que muestran en el desarrollo de la organización de salud. Así mismo se aprecia que existe un porcentaje elevado de trabajadores a quienes les interesa el desarrollo de su organización de salud, a pesar de la mala relación que existe con la Dirección hospitalaria. Por otra parte en categoría mejora salariales alcanzan coeficientes de correlación  $r$  bajos y moderadas, siendo salarios y beneficios la categoría más resaltante con un valor de 0.118 donde el 76.2% de los trabajadores manifiestan estar muy en desacuerdo con el salario percibido, evidenciándose la insatisfacción respecto al mismo, ya que éste no está de acuerdo a sus conocimientos y necesidades personales. También se muestra la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.<sup>(15)</sup>

- Larico R. (2012), desarrollaron un estudio con el fin de determinar el nivel de motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Redes Yunguyo en Puno, se llevó a cabo el análisis de la motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud. Metodología: El tipo de investigación fue descriptivo, analítico y explicativo. El trabajo se concluyó: Las características asociados a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la REDESS Yunguyo fueron: la edad  $P=0,002$ ; el sexo  $P=0,001$ ; el estado civil  $P=0,033$ ; número de hijos  $P=0,038$ ; la condición laboral  $P=0,029$ ; las guardias  $P=0,000$ ; servicio que labora  $P=0,000$ ; responsable en el trabajo  $P=0,016$ ; el estrés laboral  $P=0,000$ ; según la satisfacción laboral del personal de salud asistencial el 77,08% tenía medianamente

satisfacción laboral, un 14,58% tenían insatisfacción laboral y un 8,33% tenían satisfacción laboral. <sup>(16)</sup>

- Vásquez S. (2007) Desarrollo una investigación, a fin de conocer el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza. Entre los resultados más resaltantes se tiene que existe una relación entre motivación y la satisfacción laboral obteniendo un valor del chi cuadrado de 0.078. Respecto al nivel de motivación del profesional de Enfermería de 52(100%), 25(48%) presentan un nivel de motivación media, 14(27%) alta y 13(25%) motivación baja. En este mismo sentido en cada una de sus dimensiones de la motivación se obtiene que en todas existe un nivel de motivación media oscilando entre 56% a 73%. En relación a cada uno de los niveles de la motivación se obtuvo los siguientes valores: autonomía: alta(15.5%) media(71.1%) baja(13.5%), retroalimentación: alta(19.2%) media(55.8%) baja(25%), variedad: alta(15.4%) media(65.4%) baja(19.2%), identidad: alta(15.4%) media (71.1%) baja(13.5%), importancia: alta(21.2%) media(61.5%) baja(17.3%). En cuanto al nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería de 52(100%), 11(21.2%) presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, 28(53.8%) tienen un nivel medio y 13 enfermeras (25%) presentan un nivel alto. En relación a las dimensiones tenemos: Condiciones física y/o materiales: alta(25%) media(50%) baja(25%), beneficios laborales y/o remunerativos: alta(13.5%) media(63.4%) baja(23.1%), políticas administrativas: alta(21.2%) media(59.6%) baja(19.2%), relaciones interpersonales: alta(23.1%) media(61.5%) baja(15.4%), desarrollo personal: alta(25.0%) media(59.6%) baja(15.4%), desempeño de tareas: alta(15.4%) media(71.1%) baja(13.5%), relación con la autoridad: alta(21.2%) media(61.5%) baja(17.3%). <sup>(17)</sup>

Formulación de la pregunta de investigación:

Frente a la situación planteada surge la interrogante:

¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú en 2017?

## 1.2 Importancia de la investigación.

Son pocos los estudios que analizan la motivación, la satisfacción laboral y la relación que se puede establecer entre ellas dos en los profesionales de terapia física y rehabilitación; tanto a nivel nacional e internacional; por ende la importancia que motivo a realizar el presente trabajo de investigación.

También según lo estipulado en el punto 6.2 de la norma ISO 9001-2008 que trata sobre el recurso humano de una organización. Para que una institución pueda satisfacer a sus clientes o usuarios con productos o servicios de calidad debe tener un personal de calidad. El recurso humano se considera de calidad:

- Cuando es competente en base a cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia.
- Cuando está consciente de la importancia de sus actividades en relación con la calidad.
- Cuando está satisfecho.

Con respecto a este último punto el personal satisfecho es aquel que tiene cubierta sus necesidades personales, que se siente a gusto con el trabajo que desempeña y estima que tiene estabilidad en él. El área administrativa o la de RR.HH. juega un papel importante a la hora de mantener empleados satisfechos. Una adecuada administración de las compensaciones ayuda a mantener la satisfacción del empleado con su trabajo y con la organización. Una política inadecuada de compensación puede reducir el nivel de satisfacción y afectar el ambiente de trabajo y la productividad en general. <sup>(18)</sup>

En relación a la Clínica San Juan de Dios de Cusco-Perú se puede observar al terapeuta físico poco motivado, poco satisfecho por parte de la gerencia general y gerencia administrativa de la clínica. Este hecho se puede observar cuando se realiza diversas actividades en la clínica; los terapeutas físicos cumplen a cabalidad sus funciones designadas en comparación con otras áreas de la clínica que no cumplen totalmente sus funciones, estas buenas acciones no son compensadas o retribuidas por parte de la gerencia general y gerencia administrativa, por el contrario a los terapeutas físicos se le asigna funciones más complejas. Todo esto ha originado la falta de motivación y de cierta manera la insatisfacción y al tener un

terapeuta físico desmotivado e insatisfecho el perjudicado termina siendo el paciente y con ello la clínica también resulta perjudicada. Todo esto motivo a la realización del presente trabajo de investigación.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú, en el 2017.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de motivación del profesional de terapia física y rehabilitación.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación
- Determinar el nivel de motivación según la dimensión variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad de tarea, importancia de la tarea y retroalimentación
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

## 1.4 BASES TEÓRICAS

### 1.4.1 Base teórica

#### **Motivación**

El verbo “motivar” proviene de dos raíces: motivo y acción. De aquí que podamos concluir que el motivo que impulsa a una persona a realizar una acción de una determinada manera (y no de otra) es la motivación. Motivar a las personas, especialmente si éstas son profesionales calificados, requiere de alicientes e incentivos complejos y diversos. Con un incentivo único es difícil lograr una motivación permanente, de manera especial en ciertos profesionales. Una retribución económica mayor, cuando se produce en ausencia de determinados alicientes profesionales, sólo es capaz de generar una motivación transitoria. Es por ello que, en el hospital, es imperativo establecer incentivos diversos e imaginativos.<sup>(19)</sup>

Entre los diferentes conceptos de motivación se puede generalizar diciendo, que la motivación es algo que está dentro del ser humano y solamente él tiene la capacidad de desarrollarlo, sin embargo existen diversos factores que influyen en las personas ya que cada individuo es distinto en su forma de valorar las necesidades, intereses y actitudes propias. Se debe, tomar en cuenta que el nivel de motivación varía tanto entre los individuos como dentro de los mismos individuos, así también dentro del punto de vista de la psicología cuando habla de motivación, se preocupa por estudiar al individuo con respecto a la condición psicológica eternamente cambiante y una multitud de experiencias previas, debida a estos dos factores cambios psicológicos y experiencias anteriores. La motivación es un fenómeno altamente complejo. Si complicado es definirla, más arduo es el intento de explicarla.<sup>(20)</sup>

#### **Motivación laboral**

La motivación en el trabajo junto con las expectativas que se genera en el trabajador pueden considerarse como los elementos impulsores del comportamiento humano. A su vez, este comportamiento puede influir en la motivación y en las expectativas posteriores del trabajador vía reconocimiento de las acciones, remuneraciones, posibilidades de promoción, etc. Desde el punto de vista del trabajador, el proceso que se genera entre “motivación expectativas” y

“comportamiento” deriva en una percepción global del grado de satisfacción laboral que experimenta en su puesto de trabajo. Como es obvio, el interés de la empresa por la motivación laboral se puede concretar en evaluar las medidas que dentro de su ámbito de acción pueda poner en práctica con el fin de influir en que el trabajador actúe eficientemente a favor de los objetivos empresariales.

A diferencia del enfoque promulgado en el resto de teorías sobre motivación, los estudios de Herzberg le llevan a deducir que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son situaciones extremas de una misma dimensión, sino dos dimensiones distintas, y por tanto, afectada por factores dispares. Según se indica en Herzberg para estudiar la motivación es necesario considerar, además de las causas que producen satisfacción “factores motivadores, aquellos otros motivos cuyos efectos solo pueden conducir a una situación de insatisfacción “factores higiénicos”, Herzberg pone de manifiesto que los denominados factores higiénicos tienen un papel preventivo de la insatisfacción pero sin capacidad para mejorar la satisfacción mientras que, los factores motivadores son los que propiamente pueden afectar a la satisfacción. No obstante, tal y como se señala en Dies de Castro y Redondo, la teoría bifactorial de Herzberg, al igual que el resto de teorías de la motivación, carecen de una contrastación con la realidad que sea concluyente, lo que ha impedido la homologación de resultados que promulgan.<sup>(21)</sup>

El rendimiento de los trabajadores está en estrecha dependencia con la percepción que ellos tienen de su empresa, de lo que esto significa para ellos. El clima social de una organización, empresa o lugar de trabajo depende en gran parte de esta percepción.

J.L. Bergerson define el clima social de una organización de la siguiente manera: “las características objetivas y relativamente permanentes de la organización, que sirven para conferir una cierta personalidad a la misma, influyendo en el comportamiento y actitudes de sus miembros”.

En una organización cualquiera, cuanto más lejos se está de sus centros de decisión, mayor riesgo existe que los sujetos no se identifiquen o incluso ignoren sus objetivos y estrategias. Así sucede con empresas filiales de multinacionales cuyos centros de decisión están alejados de ellas. La motivación es un indicador de rendimiento. La motivación es el recurso esencial



que el individuo aporta a la organización para alcanzar sus objetivos. La motivación es el factor clave de la competitividad y por tanto el éxito de la empresa. No hay que confundir los conceptos satisfacción y motivación. No tiene por qué haber necesariamente un buen nivel de satisfacción aunque haya mucha motivación. Los factores explicativos de la satisfacción pueden ser las condiciones de trabajo, las relaciones de autoridad, todo lo que en suma contribuye al entorno de trabajo. La satisfacción se corresponde con el contenido del trabajo y la gratificación psicológica que se deriva de su más o menos profunda realización: responsabilidades, grandes desafíos, autonomía, etc.

En diversas encuestas realizadas en Europa en el mundo del trabajo, Fourgous y Lambert manifiestan que la comunicación es uno de los factores claves para que el trabajador se sienta satisfecho con su entorno laboral. La motivación depende principalmente de la idea, del estímulo. La empresa de nuestros tiempos reclama una cantidad de energía muy superior a la que puede liberar de la incitación externa por sí sola. La demanda de adaptación constante, el contenido de trabajo cambiante, exige una capacidad creativa de gran consideración a los trabajadores.

La base de la motivación de nuestros tiempos es el individualismo creativo, el que se apoya en las actitudes personales del individuo. Tener en cuenta la economía psíquica del individuo se convierte en el principal reto para la empresa.

La idea de tener presente la economía psíquica del individuo implica un cierto tipo de gestión del potencial humano. Estar motivado quiere decir simplemente que uno ha encontrado una razón de ser, un sentido a su trabajo; un saber mejor el significado y la orientación de ello que se hace.

La empresa en estos momentos no es solamente un lugar de trabajo, es también un lugar de vida. Nuestras sociedades posindustriales se caracterizan por unos niveles crecientes de saber y de aspiración. Si el individuo se aburre en el trabajo empleará su energía en otra parte. Esta huida de la motivación, esta frustración que experimenta la persona en relación a la infravaloración de sus potenciales se traduce en toda una serie de comportamientos. <sup>(22)</sup>

Un factor crucial en las organizaciones es la productividad, y esto nos plantea la siguiente pregunta: ¿porque unas personas rinden más que otras en el trabajo? Lógicamente la motivación juega un papel esencial para explicar este interrogante, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, etc. Por tanto, el estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones.

El termino motivación ha sido utilizada de tan diversas formas en psicología que actualmente no existe un acuerdo general sobre el tipo de conducta que puede ser clasificada como conducta motivada. Lo que sí parece existir es el acuerdo de que la característica peculiar de dicha conducta es que va dirigida y orientada hacia una meta. Las necesidades y las metas constituyen la base para diseñar el proceso básico de la motivación.

La conducta dirigida hacia una meta surge cuando se activa una necesidad y el sujeto ante este estado de tensión o desequilibrio actúa para reducirlo.

Este modelo básico resulta de una gran simplicidad pero nos permite establecer las líneas generales de dichos procesos y nos sugiere la relación entre el nivel de ejecución y la satisfacción de las necesidades.

La cantidad de esfuerzo que una persona ejerce se hallara relacionada con su aptitud. Si un individuo no posee cualidades para analizar un problema probablemente no ejercerá un gran esfuerzo para resolverlo.

Por otra parte las variables organizacionales también inciden sobre el proceso motivacional. El diseño del trabajo, el estilo del liderazgo, los grupos, la tecnología, etc., son algunos de los factores de la organización que influyen sobre la motivación. A su vez todo este proceso se ve afectada por otro tipo de variables que inciden sobre el sujeto: variables fisiológicas, rasgos físicos y mentales, variables del entorno (clase social, ambiente infantil y variable psicológicas: percepción, actitudes, personalidad y aprendizaje).<sup>(22)</sup>

## Teorías de la motivación

### Perspectiva histórica sobre la motivación y satisfacción en el trabajo

#### 1. Taylorismo

Históricamente el primer teórico de las organizaciones que se preocupó de la motivación fue el padre de la administración científica, Frederick Winslow Taylor. La necesidad de organizar el trabajo atrajo la atención de Taylor, tema al que dedicó gran parte de su tiempo. Las ideas e hipótesis básicas que constituirán el núcleo de las organizaciones científicas del trabajo son las siguientes:

- a) Taylor constata que la causa de la ineficiencia de las empresas es la holgazanería, es decir, la tendencia de los trabajadores a hacer lo menos posible y lo más despacio que puedan.
- b) La hipótesis de que los intereses de la empresa y los obreros son complementarios y de que no existe ningún antagonismo entre ambas partes.
- c) La programación y organización del trabajo deberá ser asumida por dirección, dada la incapacidad de cualquier obrero para la elaboración intelectual.
- d) Por tanto, se asignará a cada individuo una tarea definida y concisa con indicaciones precisas que debe realizar a cada momento. Esta tarea concreta, que habrá de ejecutar en un tiempo dado, constituirá una medida precisa que permitirá el propio progreso y la satisfacción por su realización (administración por tareas)
- e) La asignación diaria de una tarea que exige un alto promedio de velocidad deberá ser compensada con un incentivo económico proporcional al éxito alcanzado
- f) La concepción taylorista sobre el trabajo en grupo resulta realmente desalentadora. Solo se prevé una pérdida de ambición e iniciativa y un descenso de la eficacia general al nivel del peor trabajador del grupo. La asignación de tareas será individual, con un entrenamiento también individual para cada tarea. <sup>(22)</sup>

#### 2. E. Mayo

Este autor y sus colaboradores fueron los primeros en afirmar claramente la necesidad de tomar en consideración el clima social del trabajo, así como las necesidades específicas de cada individuo. Sus aportaciones contribuyeron a hacer comprender que el comportamiento de los miembros de las organizaciones, esta determinado de manera compleja por diversos factores y que el trabajo realizado no resulta solamente de un intercambio mecánico en que obtienen una remuneración a cambio de un servicio, como propone el taylorismo.

Si las organizaciones exigían algo más que productividad para hacer frente a la competencia, los empleados también exigen algo más que un salario para satisfacer sus necesidades. El precio fundamental de la escuela de las relaciones humanas podría concretarse en que:

- La actitudes de los trabajadores son los factores básicos que influyen sobre la productividad o el nivel de ejecución
- Tenemos, por tanto, que el objetivo fundamental de la escuela de las relaciones humanas siguen siendo incrementar la productividad.
- Ahora es preciso que el trabajador se sienta integrado y satisfecho en la empresa para que procure el bien de la misma, es decir, aumentar la productividad.<sup>(22)</sup>

### 3. Maslow

Para Abraham Maslow no solo las necesidades sociales las que corren el peligro de verse frustradas en el trabajo, sino toda una jerarquía de necesidades que se organizan del siguiente modo:

- En el nivel más baja del escalafón se sitúa las necesidades fisiológicas
- A continuación, las necesidades de seguridad y las necesidades sociales
- Y en el plano más elevado, la necesidad de realizarse.

Maslow resalta la importancia de crear un ambiente organizacional en el cual el individuo puede satisfacer incluso sus necesidades más elevadas en escala jerárquica. Maslow define la autorrealización como:” el deseo de llegar a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse”

Los principios de esta teoría del hombre que se autorrealiza, según Maslow sería los siguientes:

- a) Los motivos del individuo son muy complejos y ningún motivo único afecta a la conducta: más bien, son muchos los motivos que pueden actuar al mismo tiempo.
- b) Existe una jerarquía de necesidades, por lo que, en general, las necesidades de orden inferior han de ser satisfechas, al menos parcialmente antes de que se active una necesidad de orden superior.
- c) Una necesidad satisfecha no es motivador. Dicho de otro modo, cuando se satisface una necesidad surge otra que la reemplaza, de forma que en cierto sentido, el hombre siempre en situación de necesitado.
- d) Las necesidades de orden superior pueden ser satisfechas de un modo más variable que las necesidades de orden inferior.

Maslow considera la motivación del individuo en términos de una jerarquía. El nivel más bajo de esta jerarquía comprende las necesidades fisiológicas universales de alimentación, vestido y vivienda. El hombre tiende a concentrarse en la satisfacción de estas antes de preocuparse de las de más alto nivel.

Cuando las necesidades fisiológicas son ampliamente satisfechas, las necesidades de seguridad empiezan a dominar la conducta del hombre y a motivarlo en esta dirección. Aunque al principio esta necesidad significo extensión de daño físico, más recientemente los autores incluyen otras extensiones, como la de la pérdida del empleo o de ingresos, etc.

Cuando están satisfechas las necesidades fisiológicas del hombre, y este no tiene ya temor respecto a su bienestar físico, sus necesidades sociales se constituyen en motivadores importantes de su conducta; necesidades de pertenecer de asociación, de ser aceptado por lo demás, de dar y recibir amistad y amor.

Maslow ha subrayado que determinadas conductas de estas personas surgen del simple goce de usar sus capacidades, y en este sentido no serán correctos hablar de la necesidad de autorrealizarse, puesto que no están motivadas en el sentido usual de la palabra. <sup>(22)</sup>

## Dimensiones de la motivación

- **Variedad de la tarea:** Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.
- **Autonomía para la realización de la tarea:** o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.
- **Identidad de la tarea.** Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.
- **Importancia de la tarea:** Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.
- **Retroalimentación sobre el desempeño:** se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes. <sup>(23)</sup>

En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación, El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero

logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. <sup>(24)</sup>

## **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es el resultado de una serie de relaciones entre el esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas y el logro de los objetivos individuales. Aunque cualquier trabajador es susceptible al desánimo y a la pérdida del entusiasmo por su trabajo, los que más riesgo tienen son los profesionales que mantienen contacto directo con el público, especialmente en los ámbitos social, educativo y sanitario. <sup>(25)</sup>

Satisfacción laboral es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se incluyen en ella. Hegney, Plank y Parker (2006), por ejemplo, aluden a una de esas tantas variables cuando señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones. Otro ejemplo es la propuesta por Staw y Ross : “La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. Para Newton y Keenan, la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.

Un ingrediente que también resalta dentro de las definiciones es la actitud, la cual es el resultado de la experiencia del trabajador en su interacción con el medio organizacional. Así, según Blum, la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares. A su vez, Landy y Conte definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la

valoración del trabajo o de la experiencia laboral, y Spector reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

Como se ha insistido, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. Habría que cuestionarse hacia qué va dirigida dicha experiencia, tal percepción y esa carga emotiva. <sup>(26)</sup>

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

- **Condiciones físicas y/o materiales:** son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad; sin embargo, Salvo (1996), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes era lo que más molestaba y tensionaba al personal asistencial. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. En un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, es importante establecer buenos estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo. <sup>(27)</sup>
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades



fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.<sup>(28)</sup>

- **Políticas Administrativas:** es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Está muy relacionada al comportamiento organizacional, es el estudio de la manera como las personas, ya sea en grupo o individualmente y las estructuras, actúan o impactan en las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas. Se ocupa por lo tanto de estudiar lo que las personas hacen dentro de la organización y como su conducta afecta a la misma, ya que las organizaciones son sistemas sociales donde se combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. Una organización si vuelve la mirada a su componente principal, las personas pueden ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promover el bienestar de sus integrantes.<sup>(29)</sup>
- **Relaciones interpersonales:** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Las relaciones interpersonales armónicas con sus compañeros del área donde se desenvuelven y mantienen criterios propios para realizar el trabajo. Centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.<sup>(30)</sup>
- **Realización personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. El entorno laboral puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o

disminución en sus esfuerzos. De modo similar el entorno no puede estructurarse de tal manera que propicie el rendimiento al facilitar a las personas la realización de su trabajo o bien contener restricciones que interfieran con el desempeño. Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es fundamental para la administración de recursos humanos que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. <sup>(31)</sup>

- **Desempeño de tareas:** Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones. El desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesita la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.
- **Relación con la autoridad:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. La única conducta del

líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor, la conducta del líder afectara la satisfacción del subordinado en el empleo. El líder juega un papel muy importante en el ámbito de las organizaciones porque dependiendo del liderazgo efectivo que se obtenga, será el grado que la organización alcance sus objetivos. <sup>(32)</sup>

### **Satisfacción y productividad**

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha

incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.<sup>(32)</sup>

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.<sup>(32)</sup>

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes<sup>(32)</sup>

### **Incremento de la satisfacción laboral**

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en

el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios. No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional.

Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlo y motivarlo. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción.<sup>(33)</sup>

### **Desempeño de los trabajadores sanitarios**

Se puede recurrir a diversos instrumentos para promover un mejor desempeño, tanto a nivel individual como del conjunto del personal sanitario. De ellos, los principales se distribuyen en un primer grupo relacionado con el puesto de trabajo, un segundo grupo relacionado con los sistemas de apoyo que todos los trabajadores necesitan para llevar a cabo su trabajo, y un tercer grupo compuesto por los instrumentos que generan y modelan un entorno laboral favorable. Es raro hallar una relación directa entre un determinado instrumento y un cambio que se desea lograr. Considerados en conjunto, representan una lista de opciones para los responsables de políticas, de la cual deben seleccionarse diversos elementos y combinarse para hacer frente a retos concretos relacionados con el personal sanitario.<sup>(33)</sup>

### **Definición de la terapia física**

La Terapia Física o Fisioterapia constituye una profesión autónoma e independiente, con identidad propia dentro del ámbito de la Salud.

Según la definición de la Confederación Mundial de Terapeutas Físico, sus siglas en inglés WCPT: la fisioterapia es la profesión que se encarga de asistir a los pacientes en circunstancias donde el movimiento y la función se ven alterados debido a diversos factores

como el envejecimiento, la lesión, el dolor, las enfermedades, los trastornos o el medio ambiente<sup>(34)</sup>. Desde el aspecto relacional o externo, se define a la terapia física como “uno de los pilares básicos de la terapéutica, de los que dispone la medicina para curar, prevenir y readaptar a los pacientes; estos pilares están constituidos por la Farmacología, la Cirugía, la Psicoterapia y la Fisioterapia” Desde el aspecto sustancial o interno, como “Arte y Ciencia del Tratamiento físico, es decir, el conjunto de técnicas que mediante la aplicación de agentes físicos curan, previenen, recuperan y readaptar a los pacientes susceptibles de recibir tratamiento físico”<sup>(34)</sup>.

La Fisioterapia proporciona servicios a las personas con el fin de desarrollar, mantener y restaurar el máximo movimiento y la habilidad funcional a lo largo de todo el ciclo de la vida. La Fisioterapia incluye la provisión de servicios en circunstancias dónde el movimiento y la función son amenazados por el proceso de envejecimiento, por lesión o por enfermedad. La Fisioterapia se preocupa por identificar y maximizar el potencial de movimiento dentro de las esferas de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación. La Fisioterapia implica la interacción entre el fisioterapeuta, pacientes, familias y cuidadores, en un proceso de evaluar el movimiento potencial y estableciendo las metas y objetivos usando conocimientos y habilidades únicas de los fisioterapeutas.<sup>(34)</sup>

### **Terapeuta físico**

Según la definición de la WCPT el fisioterapeuta es el “profesional capacitado y autorizado para evaluar, examinar, diagnosticar y tratar las alteraciones del movimiento, limitaciones funcionales y discapacidades de los pacientes”<sup>(34)</sup>.

Los profesionales de la Terapia Física o Fisioterapia están aptos para actuar en todos los niveles de atención a la Salud, con el objetivo de preservar, desarrollar y restaurar la integridad de los órganos, los sistemas y las funciones, siendo un profesional volcado en el desarrollo científico y apto para adquirir conocimientos que puedan garantizar una atención a la salud de forma continuada y permanente.<sup>(35)</sup>

#### 1.4.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Motivación:** Se entiende bajo esta denominación los diferentes aspectos que pueden dirigir la conducta de una persona hacia un objetivo. En el siguiente trabajo ha sido estudiada mediante las siguientes dimensiones: identidad, importancia, autonomía para la realización de la tarea, variedad de la tarea, retroalimentación que manifiestan la disposición de los terapeutas físicos por el cumplimiento de sus actividades y/o funciones laborales.

**Satisfacción laboral:** se entiende como el resultado de una serie de relaciones entre el esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas y el logro de los objetivos individuales. Se manifiestan en las diferentes sensaciones de los profesionales de terapia física respecto a los factores de beneficios laborales y/o remunerativos, condiciones físicas y/o confort, desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo, relaciones interpersonales y relación con la autoridad.

**Terapeuta físico:** Según la definición de la WCPT el fisioterapeuta es el profesional capacitado y autorizado para evaluar, examinar, diagnosticar y tratar las alteraciones del movimiento, limitaciones funcionales y discapacidades de los pacientes. <sup>(34)</sup>

#### 1.4.3 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H.1: Existe relación entre el nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral del profesionales de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017.

H.0: No existe relación entre el nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral del profesionales de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017.



## CAPÍTULO II

## CAPÍTULO II

### MÉTODOS

## **CAPÍTULO II: MÉTODOS**

### **2.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **2.1.1 TIPO DE INVESTIGACION**

El presente trabajo es de tipo cuantitativo, descriptivo. La investigación es cuantitativa porque recopiló y analizo datos numéricos que se obtuvieron de los instrumentos de medición utilizados en la prueba de la hipótesis. Descriptiva porque puso de manifiesto las características actuales que presentaba un fenómeno determinado, en este caso sería el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la clínica San Juan de Dios Cusco-Peru. Este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Cómo es el fenómeno y cuáles son sus características?

#### **2.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

Por su parte, la presente investigación tiene un diseño no experimental: observacional porque se ha estudiado las variables sin manipularlas; prospectiva porque los datos fueron recolectados después del inicio del estudio y de corte transversal porque los datos se midieron una sola vez

#### **2.1.3 POBLACION**

Fueron en total todos los profesionales en terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú.

#### **2.1.4 MUESTRA Y MUESTREO**

Por ser una población de estudio limitada. La muestra fue conformada por toda la población; siendo en total 22 terapeutas físicos de la clínica.

##### **2.1.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Terapeutas físicos que voluntariamente deseen participar en el estudio.

- Terapeutas físicos que laboren en el área de rehabilitación un tiempo no menor a 6 meses.
- Terapeutas físicos que deseen participar en dicho estudio a partir del 1 al 7 agosto del 2017






#### 2.1.4.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Terapeutas físicos que se encuentren reemplazando vacaciones y permisos en el servicio de rehabilitación.
- Terapeutas físicos que se encuentre de vacaciones.
- Terapeutas físicos que se encuentren laborando en cargos administrativos.

#### 2.1.5 VARIABLES

- Motivación laboral: es una variable cualitativa nominal.
- Satisfacción laboral: es una variable cualitativa nominal.

### 3.5. OPERALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición	Instrumento	Dimensión	Valor final
Nivel de motivación	Conjunto de estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos..	La motivación es un factor importante en el cual los profesionales deben poseer una salud mental adecuada, que proceda a establecer un desempeño laboral favorable, para las personas que conforman un equipo de salud que tienen un mismo objetivo que es cumplir con normas y procedimientos	Cualitativa	Nominal	Cuestionario	 Variedad de la tarea	Alto: 22 – 25 puntos Medio: 17 – 21 puntos Bajo: 5 – 16 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	 Identidad con la tarea	Alto: 19 – 20 puntos Medio: 3 – 18 puntos Bajo: 4 – 12 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	 Importancia de la tarea	Alto: 17 – 20 puntos Medio: 11 – 16 puntos Bajo: 4 – 10 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	 Autonomía para la realización de la tarea	Alto: 19 – 20 puntos Medio: 13 – 18 puntos Bajo: 4 – 12 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	 Retroalimentación sobre su desempeño.	Alto: 19 – 30 puntos Medio: 14 – 19 puntos Bajo: 6 – 14 puntos

Satisfacción laboral	Es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construida a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo.	La satisfacción laboral se determina con el rendimiento que ejercen los profesionales en sus distintos lugares de trabajo y se puede establecer con el grado de calidad y calidez que se desempeñan en sus labores produciendo un trabajo oportuno con el objetivo de mantener y establecer la salud de los pacientes que requieren de cuidados médicos	Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Condiciones física y/o confort	Alto: 20 – 25 puntos Medio: 12 – 19 puntos Bajo: 5 – 11 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Beneficios laborales y /o remunerativos	Alto: 12 – 20 puntos Medio: 5 – 11 puntos Bajo: 3 – 4 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Políticas administrativa	Alto: 18 – 25 puntos Medio: 11 – 17 puntos Bajo: 5 – 10 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Relaciones Interpersonal	Alto: 19 – 20 puntos Medio: 12 – 18 puntos Bajo: 4 – 11 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Desarrollo personal	Alto: 29 – 30 puntos Medio: 23 – 28 puntos Bajo: 6 – 22 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Desempeño de tarea	Alto: 30 puntos Medio: 24– 29 puntos Bajo: 6 – 23 puntos
			Cualitativa	Nominal	Cuestionario	✚ Relación con la autoridad	Alto: 28 – 30 puntos Medio: 20 – 27 puntos Bajo: 6 – 19 puntos

## 2.1.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO

Técnica:

Entrevista.

Instrumento:

Formulario tipo cuestionario y la escala de Lickert Adaptado Job Diagnostica Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 enunciados con la finalidad de valorar la Motivación. Y el segundo es un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valorará la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados. Los cuestionarios a utilizar en el presente trabajo son válidos y confiables porque utilizando formulas o parámetros estadísticos como: el coeficiente de correlación R de Pearson y el coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach se obtiene valores positivos o un alto índice de probabilidad.<sup>(24)</sup>

## 2.1.7 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El estudio se llevó a cabo en la primera semana del mes de agosto del 2017, Para la recolección de datos se solicitó la autorización del área de estudio, mediante una carta de presentación, dirigida al director ejecutivo y al director médico de la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú, con el objetivo de obtener la autorización y facilidades para la realización del presente estudio; luego se procedió con la aplicación de la encuesta en el mismo periodo de tiempo comprendido. También se le solicitó su consentimiento verbal a cada uno de los terapeutas físicos, explicando los objetivos del estudio a realizar y garantizándoles la confidencialidad de los datos.

### 2.1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron los siguientes aspectos éticos:

Consentimiento informado: se anexó el consentimiento informado escrito a cada instrumento, el cual contempla los objetivos de la investigación. (Anexo N° 2)

- La importancia de dar a conocer a las personas que participan en las investigaciones los riesgos mínimos, así como el consentimiento informado y que la investigación sea adelantada por profesionales con experiencia en el área, pero respaldado de una institución
- El tipo de estudio según los lineamientos del Ministerio de Salud, corresponde a una “investigación sin riesgo”, puesto que el objetivo era obtener información sobre conocimientos que tienen las personas y no de realizar intervenciones que pusieran en riesgo su salud física, psicológica y emocional.
- Los derechos, dignidad, intereses y sensibilidad de las personas se respetaran, al examinar las implicaciones que la información obtenida puede tener, así mismo se guardará la confidencialidad de la información y la identidad de los participantes se protegerá.

Los principios éticos que se garantizaron en este estudio fueron:

- **No maleficencia:** no se realizó ningún procedimiento que pueda hacerles daño a los profesionales participantes en este estudio.
- **Justicia:** la muestra se seleccionó sin ningún tipo de discriminación, tratando a los participantes del estudio con igual consideración y respeto.
- **Beneficencia:** se aplicó, cuando durante la entrevista el investigador pone en relevancia la necesidad de conocimiento en los sujetos de la investigación.
- **Autonomía:** en el estudio, solo se incluyó a los profesionales que acepten voluntariamente participar y se respetó la decisión de querer permanecer dentro del mismo



- **Principio de confidencialidad:** El proyecto reconoce que las personas tienen derecho a la privacidad y al anonimato. Este principio reconoce que las personas tienen derecho de excluirse y o mantener confidencialidad sobre cualquier información concerniente a su nivel de conocimientos.

## CAPÍTULO III

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

## **CAPITULO III: RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados a los que llegó la investigación. En primera instancia a los resultados descriptivos en cuanto a niveles de motivación y satisfacción laboral, posterior a ello los resultados para la contrastación de las hipótesis. La presentación de los resultados seguirá el orden considerado en los objetivos propuestos.

### **Resultados descriptivos**

En cuanto a los resultados descriptivos, para identificar los niveles de motivación y de satisfacción laboral, se consideró los puntajes obtenidos por cada uno de los evaluados, teniendo en cuenta los criterios de clasificación e interpretación que de ello se hace en el manual del test, tanto para las dimensiones como para el puntaje total. De esta manera la puntuación alcanzada por cada sujeto se inscribió en los siguientes niveles: Bajo, medio y alto.

## GRÁFICO N° 1

PORCENTAJE DE LOS NIVELES DE MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE  
TERAPIA FISICA Y REHABILITACION EN LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS DE  
LA CIUDAD DE CUSCO – PERU 2017

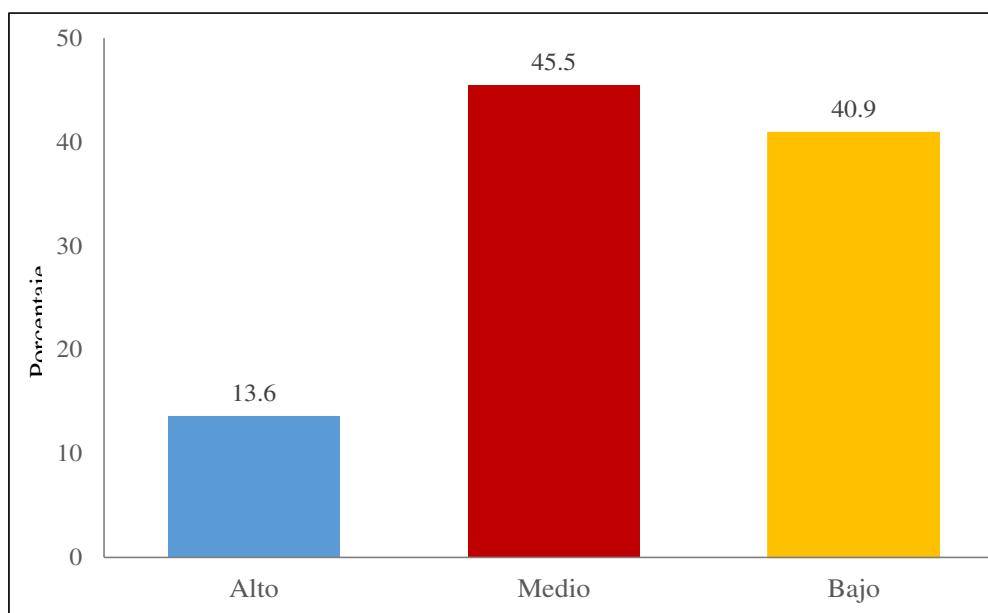


Gráfico N° 1. Porcentaje de los niveles de motivación (prueba total) de los profesionales de terapia física y rehabilitación, se observa el predominio del nivel medio (45.5 %), seguido por el nivel bajo (40.9%), y solo el 13.6% presentan un nivel de motivación Alto..

**Tabla N° 1**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación (prueba total) de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	3	13.6
Medio	10	45.5
Bajo	9	40.9
Total	22	100

En la tabla 15 se presenta las frecuencias y porcentaje de los niveles de motivación (prueba total) de los profesionales de terapia física y rehabilitación, observándose que el 45.5% de la muestra presenta un nivel promedio de motivación, sin embargo 4 de cada 10 profesionales aproximadamente reporta o se ubica en un nivel bajo de motivación. Estos resultados son mejor visualizados en el grafico 1.

## GRAFICO N°2

PORCENTAJE DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN EN LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE CUSCO – PERU 2017

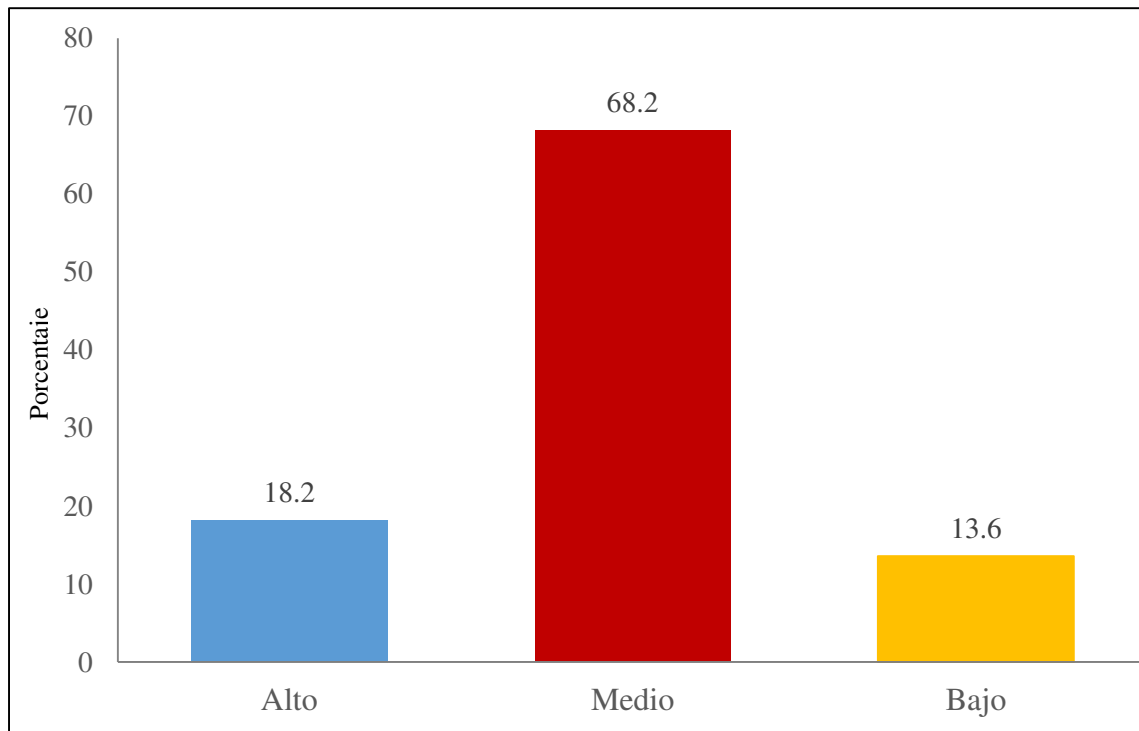


Gráfico N° 2. Porcentaje de los niveles de satisfacción laboral (prueba total) de los profesionales de terapia física y rehabilitación, se observa el predominio del nivel medio (68.2 %), seguido por el nivel bajo (18.2%), y el 13.6% presentan un nivel de motivación bajo.

**Tabla N° 2**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral (prueba total) de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	4	18.2
Medio	15	68.2
Bajo	3	13.6
Total	22	100

Al identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de terapia física y rehabilitación, en la tabla 16 se observa que 7 de cada 10 profesionales aproximadamente reporta mantener un nivel promedio de satisfacción laboral, en tanto que el 18.2% reporta un nivel alto de satisfacción laboral, solo el 13.6% no se encuentra satisfecho en la labor que desempeña (nivel bajo). La figura 2 permite visualizar mejor estos resultados.

### **ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN POR DIMENSIONES**

Al determinar el nivel de motivación en cada una de las dimensiones que lo conforman, se tiene que en todos ellos el nivel que reporta el mayor porcentaje es el medio, a excepción de la dimensión variedad



**Tabla N° 3**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión autonomía de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	2	9.1
Medio	13	59.1
Bajo	7	31.8
Total	22	100

En la tabla 17, correspondiente a la dimensión autonomía, 6 de cada 10 profesionales aproximadamente se ubica en el nivel medio, sin embargo 3 de cada 10 aproximadamente (31.8%) se ubica en el nivel bajo, presentando dificultades en esta dimensión, solo el 9.1% se ubica en el nivel alto.

**Tabla N° 4**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión variedad de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	4	18.2
Medio	8	36.4
Bajo	10	45.5
Total	22	100

En la dimensión variedad de la motivación (ver tabla 18), se observa que el 45.5% manifiesta dificultad, ubicándose en el nivel bajo, el 36.4% en el nivel medio, y e 2 de cada 10 aproximadamente (18.2%) en un nivel alto.

**Tabla N° 5**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión identidad de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	0	0
Medio	21	95.5
Bajo	1	4.5
Total	22	100

En la tabla 19 se presenta las frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación en la dimensión identidad, observándose que más del 90% reporta un nivel medio, solamente se observa al 4.5% ubicado en el nivel bajo de identidad

**Tabla N° 6**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión significado de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	2	9.1
Medio	11	50
Bajo	9	40.9
Total	22	100

Respecto a la dimensión significado de la motivación (ver tabla 20) se observa que la mitad de la muestra se ubica en el nivel medio, en tanto que 4 de cada 10 reporta dificultades en esta dimensión, ubicándose en el nivel bajo.

**Tabla N° 7**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de motivación según la dimensión retroalimentación de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	4	18.2
Medio	15	68.2
Bajo	3	13.6
Total	22	100

En la tabla 21 se observa que 7 de cada 10 profesionales aproximadamente (68.2%) de terapia física y rehabilitación se ubican en un nivel medio, en tanto que cerca del 20% aproximadamente en el nivel alto; solo el 13.6% presenta dificultades en esta dimensión (nivel bajo).

**GRÁFICO N° 3**

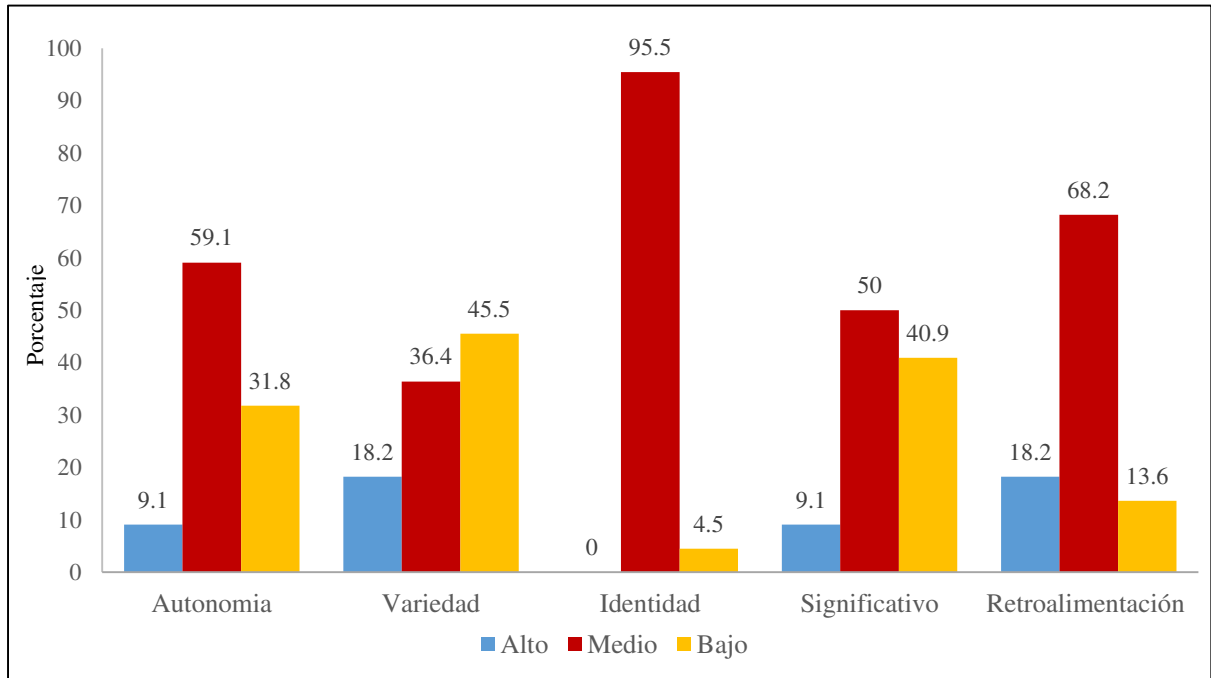


Grafico N° 3. Porcentaje de los niveles de motivación según las dimensiones autonomía, variedad de la tarea, identidad, significancia y retroalimentación.

## ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR DIMENSIONES

Respecto a los niveles de satisfacción laboral en las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad y políticas administrativas.

**Tabla N ° 8**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	6	27.3
Medio	16	72.7
Bajo	0	0
Total	22	100

En la tabla 22 se presentan los resultados para la dimensión condiciones físicas, observándose que 7 de cada 10 profesionales aproximadamente (72.7%) se ubica en el nivel medio, y 3 de cada 10 (27.3%) en el nivel alto. No se observan frecuencias para el nivel bajo.

**Tabla N° 9**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	0	0
Medio	21	95.5
Bajo	1	4.5
Total	22	100

En la dimensión beneficios laborales (ver tabla 23), se observa que el 95.5% manifiesta un nivel medio en cuanto a satisfacción laboral; sin embargo el 4.5% manifiesta un nivel bajo en esta dimensión.

**Tabla N° 10**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión relaciones interpersonales de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	2	9.1
Medio	15	68.2
Bajo	5	22.7
Total	22	100

En la tabla 24 se presenta las frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral en la dimensión relaciones interpersonales, observándose que cerca del 70% aproximadamente reporta un nivel medio, el 22.7% se ubica en el nivel bajo, solamente el 9.1% se ubica en el nivel alto

**Tabla N° 11**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	3	13.6
Medio	16	72.7
Bajo	3	13.6
Total	22	100

Respecto a la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral (ver tabla 25) se observa que más del 70% de la muestra se ubica en el nivel medio, en tanto que el 13.6% se ubica en el nivel alto y bajo respectivamente.

**Tabla N° 12**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	0	0
Medio	13	59.1
Bajo	9	40.9
Total	22	100

En la tabla 26 se observa que 6 de cada 10 (59.1%) de los profesionales de terapia física y rehabilitación se ubican en un nivel medio, en tanto que el 40% aproximadamente en el nivel bajo, es decir 4 de cada 10 profesionales presenta dificultades en el desempeño de tareas que involucra la satisfacción laboral.

**Tabla N° 13**

Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	0	0
Medio	16	72.7
Bajo	6	27.3
Total	22	100

En la tabla 27, correspondiente a la dimensión relación con la autoridad, 7 de cada 10 profesionales aproximadamente (72.7%) se ubica en el nivel medio, sin embargo 3 de cada 10 aproximadamente (27.3%) se ubica en el nivel bajo, presentando dificultades en esta dimensión.

**Tabla N° 14**

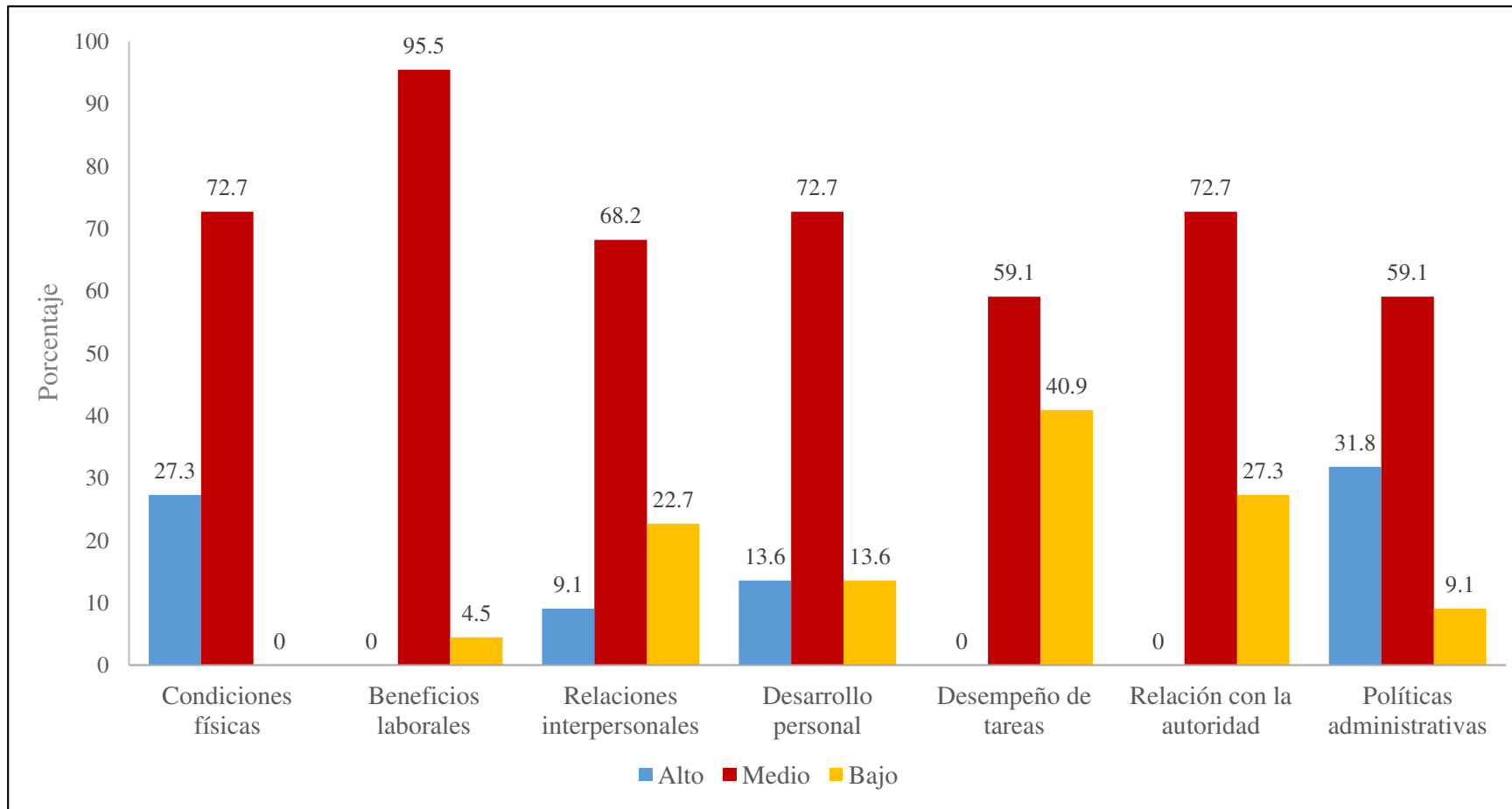
Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas de los profesionales de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú 2017

Nivel	f	%
Alto	7	31.8
Medio	13	59.1
Bajo	2	9.1
Total	22	100

En la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral (ver tabla 14), se observa que el 59.1% se ubica en un nivel promedio, en tanto que el 31.8% presenta un nivel alto en esta dimensión, sin embargo el 9.1% manifiesta dificultad, ubicándose en el nivel bajo



**Grafico N° 4**



*Grafico N° 4.* Porcentaje de los niveles de la satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad y políticas administrativa

## Resultados para la contrastación de las hipótesis

Al estudiar si existe asociación entre los niveles de motivación y los niveles de satisfacción laboral en los profesionales de terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios de la Ciudad de Cusco, por tratarse de variables nominales, se consideró oportuno analizar la relación por medio del estadístico Chi cuadrado.

En la tabla 15 se puede observar un valor Chi cuadrada no significativa ( $p > .05$ ), indicando que no existen asociación. Por lo tanto se rechaza la hipótesis específica (H.1) que postulaba dicha asociación.

**Tabla N° 15**

Calculo de la Chi cuadrada de los niveles de motivación y los niveles de satisfacción de los profesionales de terapia física y rehabilitación

Nivel de Satisfacción	Nivel de Motivación			Total f (%)	$\chi$	g.l.	p
	Alto f (%)	Medio f (%)	Bajo f (%)				
Alto	1 (33.3%)	3 (30%)	0 (0%)	4 (18.2%)	4.583	4	.333
Medio	2 (66.7%)	5 (50%)	8 (88.9%)	15 (68.2%)			
Bajo	0 (0%)	2 (20%)	1 (11.1%)	3 (13.6%)			
Total	3 (100%)	10 (100%)	9 (100%)	22 (100%)			

N = 22,  $p > .05$

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Terapia física y rehabilitación CSJDC-2017

Por otro lado, se consideró oportuno analizar las relaciones de las dimensiones y de los totales de la motivación y de la satisfacción laboral considerando los puntajes directos, para tal fin se realizó un análisis de normalidad de las puntuaciones de las variables a contrastar, permitiendo sustentar la elección de los estadísticos más adecuadas para el análisis inferencial (estadísticos paramétricas o no paramétricas). Para tal fin se aplicó el coeficiente

Shapiro-Wills con la corrección de la significación de Lilliefors. Estos resultados son presentados en la tabla 30, hallándose valores no significativos ( $p > .05$ ) en todas las variables. Decidiéndose realizar las correlaciones con estadísticos paramétricos, utilizándose el coeficiente  $r$  de Pearson.

**Tabla N ° 16**

Coeficiente Shapiro-Wills en las variables a contrastar		
Variables	S-W	p
Autonomía	.920	.075
Variedad	.937	.170
Identidad	.908	.043
Significado	.959	.472
Retroalimentación	.911	.049
Motivación (puntaje total)	.955	.393
Condiciones físicas	.921	.080
Beneficios laborales	.880	.012
Relaciones interpersonales	.889	.018
Desarrollo personal	.942	.221
Desempeño Tareas	.872	.009
Relación con la autoridad	.961	.504
Políticas Administrativas	.907	.041
Satisfacción (puntaje total)	.945	.251

N = 22

En lo que concierne a la relación entre la motivación y la satisfacción laboral (puntaje total) en la muestra (ver tabla 31) se halla un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson no significativo ( $p > .05$ ).

**Tabla N° 17**

Coeficiente de correlación r de Pearson entre la motivación y la satisfacción laboral de los profesionales de terapia física y rehabilitación.

Satisfacción	Motivación	
	R	p
	.223	.319

N = 22, p > .05

Finalmente al conocer la relación entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral (ver tabla 32), se halla coeficientes de correlación r de Pearson significativos y positivos entre la dimensión autonomía (motivación) y las dimensiones condiciones físicas, relaciones interpersonales y desarrollo personal (satisfacción laboral); entre la dimensión identidad (motivación) y la dimensión beneficios laborales (satisfacción laboral); y entre la dimensión retroalimentación (motivación) y la dimensión condiciones físicas (satisfacción laboral). En tanto que relación significativa y negativa entre la dimensión significado (motivación) y la dimensión condiciones físicas (satisfacción laboral).

**Tabla N° 18**

Coeficiente de correlación  $r$  de Pearson entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral de los profesionales de terapia física y rehabilitación

Satisfacción	Motivación				
	Autonomía	Variedad	Identidad	Significado	Retroalimentación
	$r$	$r$	$r$	$r$	$r$
Condiciones físicas	.645**	.171	.204	-.501*	.460*
Beneficios laborales	-.110	-.211	.523*	.129	-.025
Relaciones interpersonales	.476*	.139	.072	-.389	.277
Desarrollo personal	.510*	.099	.073	-.391	.209
Desempeño de tareas	.375	.278	.228	.104	-.117
Relación con la autoridad	-.128	-.237	-.043	-.294	.126
Políticas administrativas	.244	-.008	.316	.122	-.005

N = 22, \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

## CAPÍTULO IV

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El desarrollo de este estudio tuvo como propósito principal determinar la relación existente entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral en los profesionales de terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú. De la misma forma determinar el nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral en esta población de estudio. Estas dos variables es el resultado de dimensiones que para el nivel de motivación laboral corresponde: identidad con la tarea, variedad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación sobre el desempeño; mientras que para la satisfacción laboral corresponde las dimensiones: condiciones física y/o materiales, beneficios laborales y /o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tarea y relación con la autoridad.

En cuanto a la *relación entre la motivación y la satisfacción laboral* este estudio se logró evidenciar científicamente que no existe relación entre la motivación con la satisfacción laboral; estos resultados son similares a los obtenidos por otros investigadores internacionales como es el caso de Ardinez O. y colaboradores mediante su estudio en el personal de la institución de salud de Gujira Colombia encontrando un valor no significativo del chi cuadrado de 0.2047. De la misma forma en el de Cañada C. en su estudio de profesionales de enfermería, donde tampoco encontró una relación entre la motivación y satisfacción laboral obteniendo un valor del chi cuadrado de 1.20. En el mismo sentido en investigaciones nacionales como la hecha por Murrieta R. en profesionales de la salud del hospital de contingencia de Tingo María no se encontró relación entre las variables de estudio con un valor del r de Sperman 0.366. No obstante, en la investigación elaborada por Erazo Y. y colaboradores en 121 enfermeras del Chachi-Bolivia obtuvieron asociación entre las dos variables., También en la investigación de Moya S. en 60 médicos del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla en España encontró asociación entre motivación y satisfacción laboral. Por su parte en estudios nacionales como el de Vásquez M. en el Hospital Docente Las



Mercedes de Chiclayo a 42 profesionales de la salud encontró asociación entre las variables de estudio ( $p=0.572$ ). Otros como Larico R. en su investigación realizada al personal de salud de la REDESS Yunguyo en Puno-Perú encontró asociación entre la motivación y satisfacción laboral., Egusquiza L. en su trabajo en el personal asistencial del servicio de Infectología y Neumología del instituto de Salud del Niño encontró asociación entre la motivación y el nivel de satisfacción laboral. Otros como Vásquez S. también encontraron asociación entre la motivación y el nivel de satisfacción laboral ( $p: 0.0078$ ) en su estudio realizado a 52 enfermeras del hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Luego se determinó el *nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral* de manera general cuyo valor corresponde para la motivación alto (13.6%), medio (45.5%) y bajo (40.9%); estos resultados difieren a estudios internacionales como el realizado por “Ardínez O. y colaboradores donde se aprecia un nivel de motivación: medio (68.63%) y bajo (35.29 %), no hubo trabajadores con percepción de nivel bajo. También en el trabajo realiza por Erazo Y, y colaboradores se obtiene un valor alto (85%) resultado que difiere a los obtenidos por este estudio con respecto a la motivación. En estudios nacionales realizados por Murrieta R. donde obtuvo valores que guardan cierta similitud para la motivación: bajo (50%), medio( 48%) pero difiere en los resultados obtenidos en el nivel alto (2%). Otros como Egusquiza L. donde se encontraron los valores de motivación alto (20 %), medio (50%) y bajo 30% que se contraponen con los resultados de este trabajo . Así como también en el estudio de Vásquez S. que obtiene unos resultados de medio (48%) que se asemejan a este estudio pero diferentes en los niveles alto (27%) y bajo (25%).”

Con respecto al *nivel de satisfacción laboral* este estudio nos muestra valores de 18.2 (alto), 68.2 (medio) y 13.6 (bajo). Estos resultados se asemejan a los obtenidos por “Ardínez O. y colaboradores en el nivel bajo (15.69%) pero difieren en el nivel alto (31.37%) y medio (52.94%). En la investigación hecha por Alva E. obtuvo valor de satisfacción alta (11%), medio (72%) y bajo (17%); que se asemejan a los resultados obtenidos por este estudio. En la investigación de Zelada V. encuentran en el nivel alto

(32%) y correspondientes a los niveles bajos (68%), resultados que difieren a los obtenidos en este estudio. En el mismo sentido trabajos como Larico R. obtuvo un valor similar en el nivel bajo (14.58%) pero diferente en los niveles alto (8.33%) y medio (77.08%) a este trabajo. También en la investigación de Murrieta R. hay similitud en el nivel bajo (18%) pero difieren en los niveles altos (6%) y medio (76%). Además en el estudio hecho por Arapa S. se obtiene valores semejantes en el nivel alto (9.38%) medio (72.92%) y bajo (17.70%). Otros como Egusquiza L. nos muestra en el nivel alto (25%) medio (35%) y bajo (40%), estos resultados difieren significativamente a este estudio. Y en la investigación de Vásquez S. nos muestra resultados que se contraponen con este estudio: alto (25%), medio (53.8%) y bajo (21.2%).”

Posteriormente se determinó de *manera particular en cada dimensión que se le atribuye a la motivación y satisfacción laboral respectivamente*. Al determinar el nivel de motivación en cada una de las dimensiones que lo conforman, se tiene que en todos ellos el nivel que reporta el mayor porcentaje es el medio, a excepción de la dimensión variedad. Investigadores nacionales como” Vásquez S. encontró similitud en el que en todas las dimensiones existe un nivel de motivación media. Otros estudios internacionales como Simón G. difieren en sus resultados obteniendo valores bajo en las dimensiones de la motivación. Y en el trabajo de Ardinez O. encuentran en todas la dimensiones de la motivación un nivel bajo, diferente a los resultados obtenidos en este estudio.”

Por su parte en *las dimensiones de la satisfacción laboral* se aprecia que en todas las dimensiones se obtienen los mayores porcentajes en los niveles medio. Estos resultados son similares a los obtenidos en estudios internacionales como el de Coronado M. que realizó una investigación en los fisioterapeutas en Quito- Ecuador; en donde para todas las dimensiones de la satisfacción obtuvo un mayor porcentaje los niveles medios. A su vez en investigaciones nacionales como el de Alva E. en su estudio en el personal médico asistencial obtuvo un nivel medio para las dimensiones de la satisfacción laboral. Así mismo Vásquez S. en su estudio obtiene para todas las dimensiones de la satisfacción laboral niveles medios que oscilan entre 40% a 71%. . También Zelada V.

en su estudio obtienen en las dimensiones de la satisfacción laboral tanto niveles altos como niveles bajos. No obstante, en las investigaciones realizadas por Simon G. se obtiene un mayor porcentaje en el nivel alto en las dimensiones de la satisfacción laboral; resultados que difieren a los obtenidos en este estudio. Otros como Carrasco R; también obtiene un nivel alto de la dimensiones de la satisfacción laboral.

En cuanto al análisis del *nivel de motivación en cada una de las dimensiones* tenemos que en la dimensión “**autonomía para la realización de la tarea**” este estudio nos da como resultados: de 22 (100%) alto 2 (9.1%), medio 13 (59.1%) y bajo 7(31.8%); estos resultados se asemejan a los obtenidos por Simon G. en donde se encuentra mayores porcentajes en los niveles medio y bajo. En estudios nacionales como el de Vásquez S. se obtienen valores para el nivel de autonomía de 54(100%) alto 8(15.4%), media 37(71.1%), bajo 7 (13.5%) valores que difieren a los obtenidos en este estudio. Esta dimensión nos muestra que los profesionales experimentan que la responsabilidad obtenida en el trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad de acuerdo a sus competencias, lo cual incrementa su nivel de motivación. En la dimensión “**variedad de la tarea**” se obtiene como resultados alto 4(18.2%), medio 8(36.4%) bajo 10(45.5%). Estos resultados son similares en los nivel alto (15.4%), pero difieren en los niveles medio (65.4%) y bajo (19.2%) del estudio realizado por Vásquez S.; los resultados que se muestran en esta dimensión nos deduce que las demandas en el trabajo son rutinarias y predecibles, además que el trabajo es simple y repetitivo para la mayoría de ocasiones. Por su parte en la dimensión “**identidad con la tarea**” nos dio como resultados: alto 0 (0%), medio 21(95.5%) y bajo 1(4.5%). Estos resultados el de Vásquez S. alto(15.4%), medio (71.1%), bajo (13.5%) difieren significativamente con los resultados del presente estudio. El nivel medio en su mayor porcentaje obtenidos en esta dimensión nos muestra que los terapeutas físicos perciben de gran relevancia los resultados obtenidos por su trabajo; y con ello contribuyen a mejorar la calidad de vida del paciente. También en la dimensión “**significado o importancia de la tarea**” nos presenta un nivel alto 2(9.1%), medio 11(50%) y bajo 9(40.9%). Estos resultados guardan cierta similitud en el nivel medio (61.5%) pero difieren considerablemente en

los niveles alto (21.2%) y baja (17.3%) con los estudios realizados por Vásquez S. Por su parte en la dimensión ***“retroalimentación de la tarea”*** se obtienen como resultados nivel alto 4 (18.2%), medio 15(68.2%) y bajo 3(13.6%); estos valores se asemeja al obtenido en estudios internacionales por Simon G. en el nivel medio pero difiere en los niveles alto y bajo. También en el trabajo de Vásquez S. se obtiene un similitud en el nivel alto (19.2%), pero difieren en los niveles medio (55.8%) y bajo (25%); los resultados de esta dimensión se deduce que los directivos reconocen parcialmente los logros al no dar a conocer de manera clara la potencialidades y debilidades de los profesionales de terapia física y rehabilitación

Con respecto al análisis de los niveles de ***cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral*** se obtiene en este estudio los siguientes resultados: en la dimensión ***“condiciones físicas y/o materiales”***: alto 6(27.3%), medio 16(72.7%) bajo 0 (0%). Estos hallazgos son similares a los obtenidos en el nivel medio(75%) pero difieren en los niveles alto(14%) y bajo(11%) del estudio nacional de Alva E.. También Zelada V. obtiene valores diferentes a este estudio para los niveles alto (61%) y bajo (39%). Otros trabajos como el de Vásquez S. para esta dimensión obtienen valores en el nivel alto (25%), medio (50%) y bajo (25%), resultado que difieren a los obtenidos por nuestro estudio. En la dimensión ***“beneficios laborales y/o remunerativos”*** nos muestra los valores de: medio 21(95.5%), bajo 1(4.5%) y no hay profesionales en el nivel alto. Estos resultados se contraponen a los obtenidos por Alva E. en donde se aprecia un nivel alto(6%), medio(77%) y bajo(17%). También en el trabajo realizado por Zelada V. obtuvo unos nivel alto(50%) bajo (50%) resultados que difieren a nuestro estudio. Así como en la investigación de Vásquez S. donde se aprecia valores distintos en los niveles alto (13.5%), medio (63.4%) y bajo (23.1%). Por su parte en la dimensión ***“políticas administrativas”*** se aprecia un nivel alto 7(31.8%) medio 13(59.1%) bajo 2(9.1%); se aprecia que estos resultados guardan similitud con el nivel medio (59.6%) pero difieren en los niveles alto (21.2%) y bajo (19.2%) al estudio realizado por Vásquez S. En ese mismo sentido Zelada obtuvo valores diferentes para el nivel alto(61%) y bajo (39%). Otros como Alva E. obtienen cierta similitud en el nivel bajo (6%) pero difieren en el

nivel alto (23%) y medio (71%). Ahora bien en la dimensión ***“relaciones interpersonales”*** nuestro estudio nos muestra los siguientes valores: nivel alto 2(9.1%) medio 15(68.2%) bajo 5(22.7%). En la investigación de Alva E. se encuentran resultados similares a nuestro estudio donde el nivel alto (8%), medio (69%) y bajo(23%). En el mismo sentido en investigaciones como de Vásquez S. se obtiene cierta similitud en los niveles medio(61.5%) baja (15.4%) pero difiere en el nivel alto(23.1%). Otros como Carrasco R. en su trabajo realizado al personal de salud de la Ciudad de Durango-México obtiene un mayor porcentaje de profesionales en el nivel alto; resultados distintos a los obtenidos en este estudio. De la misma manera al analizar la dimensión ***“desarrollo personal”*** nuestro estudio nos arroja como resultados: alto 3(13%) medio 16(72.7%) bajo 3(13%). Coincidiendo con otros estudios internacionales como el de Coronado M. y colaboradores que obtuvieron para el nivel bajo (12.9%), pero son diferentes en los niveles alto(41.9%), medio(45.2%). Bajo esta misma idea el trabajo de Alva E. hay cierta similitud en el nivel alto(11%) pero difiere en el nivel medio(64%) y bajo(25%). Así mismo Vásquez S. obtuvo valores en el nivel bajo(15.4%) que guardan cierta similitud con este estudio pero diferentes en los niveles alto(25%) y medio(59.6%). Por su parte en la dimensión ***“desempeño de tarea”*** nos presenta los resultados en el nivel alto(0%) , medio(59.1%) bajo(40.9%); estas cifras difieren notoriamente a los obtenidos en el trabajo de Zelada V. en el nivel alto(43%) y bajo(57%). Así mismo en el estudio de Alva E. se encuentra resultados que difieren significativamente en los niveles alto(11%), medio(69%) y bajo(20%). Otros investigadores como Vásquez S. también encontraron diferencias entre niveles alto(15.4%) medio (71.1%) y bajo(13.5%). Del mismo modo en la dimensión ***“relación con la autoridad”*** se obtuvo como resultados en el nivel alto( 0%), medio(72.7%) y bajo(27.3%); estos valores se asemejan los obtenidos por Alva E. en el nivel alto(0%) pero difieren en los niveles medio (62%) y bajo(38%). A su vez Vásquez S. en su investigación encontró resultados distintos en los niveles alto(21.2%), medio(61.5%) y bajo(17.3%) a los encontrados por este estudio.

## CAPÍTULO V

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONCLUSIONES**

1. El nivel de motivación en el profesional de terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú resultado: alto (13.6%), medio (45.5%) y bajo (40.9%).
2. El nivel de satisfacción laboral en el profesional de terapia física y rehabilitación resultado: alto (18.2%), medio (68.2%) y bajo (13.6%).
3. El nivel de motivación resultó en su mayor porcentaje medio (45.5%) y el de satisfacción laboral en su mayor porcentaje medio (68.2%) en el profesional de terapia física y rehabilitación. Por ende el profesional de terapia física y rehabilitación se siente medianamente motivado y satisfecho.
4. En las dimensiones de la motivación, la dimensión que obtuvo un mayor porcentaje en el medio (95.5%) fue “identidad con la tarea”; a su vez obtuvo un porcentaje de (0%) en el nivel alto. Este resultado nos muestra que el terapeuta físico se siente parcialmente identificado con el reconocimiento que recibe por su trabajo y que cumple a cabalidad su trabajo en el tiempo establecido.
5. En las dimensiones de la motivación, la dimensión que obtuvo el menor porcentaje en el nivel medio fue “variedad en la tarea” a su vez esta dimensión obtuvo el mayor porcentaje en el nivel bajo. Éste resultado nos muestra que el terapeuta físico siente que sus actividades en la clínica son monótonas y que no puede divergir por completo todos sus conocimientos.
6. En las dimensiones de la satisfacción laboral; la dimensión que obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio (95.5%) fue “beneficios laborales” Por ende el terapeuta físico se encuentra medianamente satisfecho con el sueldo y beneficios que recibe por parte de la administración de la clínica.
7. La dimensión de la satisfacción laboral que obtuvo un menor porcentaje en el nivel medio fue “desempeño de tareas” a su vez obtuvo el mayor porcentaje en el nivel bajo (40.9%).



8. Se determinó que no hay relación entre el nivel motivación y la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco-Perú. Por ende la motivación no influye en la satisfacción laboral para este grupo de estudio.
9. Se encontró relación entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral al hallar coeficientes de correlación  $r$  de Pearson significativos y positivos entre la dimensión de la motivación(autonomía) con las dimensiones de la satisfacción laboral(condiciones físicas, relaciones interpersonales desarrollo personal); entre la dimensión de la motivación(identidad) con la dimensión de la satisfacción laboral(beneficios laborales); y entre la dimensión retroalimentación(motivación) y la dimensión condiciones físicas (satisfacción laboral).

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Sobre la base de los resultados de este estudio implementar estrategias por parte de la dirección ejecutiva y médica de la clínica para mejorar las políticas motivacionales en la institución para su posterior aplicación.; de esta manera pueda influir en la satisfacción laboral.
- Implementar talleres dirigidos a la dirección ejecutiva y médica para que puedan elevar los niveles medios tanto de la motivación como de la satisfacción.
- Incrementar mediante reuniones de coordinación y charlas el nivel de motivación en su dimensión “variedad “; ya que esta dimensión es la que presenta más dificultades.
- Dar relevancia a la necesidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de “desempeño de tarea” ; mediante cambios en los protocolos de atención por parte de la dirección ejecutiva y médica, ya es que es la dimensión que presenta más dificultades
- Mejorar las relaciones interpersonales y lograr una comunicación efectiva entre los terapeutas físicos y los directivos de la clínica San Juan de Dios Cusco-Perú.
- Al ser una población joven (28 a 35 años) los profesionales de terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios Cusco se recomendaría realizar posteriores estudios en poblaciones de un mayor rango de edad.
- Se sugeriría realizar estudios posteriores en los profesionales de terapia física y rehabilitación; que se encuentren laborando un tiempo no menor de 5 años ya que es en este tiempo en donde se muestra totalmente competente en su área de trabajo.
- Al ser un universo pequeño se muestra una parte de una realidad: la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral en los profesionales de terapia física y rehabilitación de la clínica San Juan de Dios de Cusco, que van a servir como puntos de partida para nuevas investigaciones sobre estas variables.

- En futuros trabajos se recomendaría tomar como criterios de exclusión a aquellos terapeutas físicos que tomaron como segunda opción de profesión la fisioterapia; ya que esto implicaría que no estén satisfechos con la carrera.
- Se sugiere en futuros trabajos hacer un comparativo donde se analice la relación entre la motivación con la satisfacción laboral entre terapeutas físicos del Minsa, Seguro Social y entidades particulares como la clínica San Juan de Dios considerando aquellos profesionales que hayan realiza el Serum dentro de su práctica profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barreiro B, Berreiro J, Diez de Castro J, Lozada A, Ruza E. Gestión científica empresarial. España: Ed. Netbiblio; Capítulo 3, p. 36
2. Chavarri R, Pelaez K, Radilla C, Sandoval E. Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de urgencias adultos en el Hospital Regional General. Conamed 2009 14(7- 8): 145-149.
3. Coronado M, Paredes M. Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centro de rehabilitación en la ciudad de Quito [Internet] [Tesis de pregrado]. [Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2015. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10955/SATISFACCION%20LABORAL%20DE%20LOS%20FISIOTERAPISTAS.pdf?sequence=1>
4. Ardinez O, Gutierrez P. Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del Cesar, la Guajira [Internet] [Tesis de Maestría]. [Colombia]: Universidad de Cartagena; 2014. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2782>.
5. Erazo Y. Nivel del motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia del Charchi en el periodo febrero-agosto 2014 [Tesis de pregrado]. [Ecuador]: Universidad central del Ecuador; 2014. Disponible en : [www.repositorioupec.edu.ec/handle/123456789/293](http://www.repositorioupec.edu.ec/handle/123456789/293).
6. Carrasco R, Barraza A, Arreola M. Satisfacción laboral en personal del Centro de Salud N°1 de la ciudad de Durango, México. [Tesis de pregrado]. [México]: Universidad Pedagógica de Durango; 2013. Disponible en: <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud/>

7. Simon G. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. [Tesis de pregrado]. [Argentina]: Instituto de la Salud; 2012. Disponible en: [capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis\\_MGSSS\\_Simon.pdf](http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf)
  
8. Cañada C, Catalán M, Hernández Y. Factores motivacionales internos externos y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital nacional Enfermera Angélica Vidal de Najarro del municipio de Ilopango, departamento de San Salvador, de enero a agosto del 2010. [Tesis de pregrado]. [El Salvador]: Universidad de El Salvador; 2010. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/196/1/10136181.pdf>
  
9. Moya S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. [Tesis de pregrado]. [España]: Universidad de Cantabria; 2011. Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/332/P27-005.pdf?sequence=3>
  
10. Murrieta R. Motivación y su relación con la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia de Tingo María. [Tesis de maestría]. [Perú]: Universidad de Huánuco; 2015. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/297/ROBERTO%20MURRIETA%20LOZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
11. Arapa S. Clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo en el 2012. [Tesis de pregrado]. [Perú]: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2015. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/454/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
12. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. [Tesis de maestría]. [Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en:

- [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf).
13. Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional médico asistencial en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012. [Tesis de maestría]. [Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva\\_Salas\\_Edith\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf).
  14. Egusquiza L. nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. [Tesis de pregrado]. [Perú]: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2015. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/454/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  15. Vasquez M. Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.L.D.M Chiclayo. [Tesis de maestría]. [Peru]: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013. Disponible en [tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/573/1/TM\\_Vasquez\\_Torres\\_MarthaLuz.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/573/1/TM_Vasquez_Torres_MarthaLuz.pdf).
  16. Larico R. Nivel de motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo en Puno. [Tesis de pregrado]. [Perú]: Universidad Nacional del Altiplano; 2015. Disponible en: [repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/332/P27-005.pdf?sequence=3](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/332/P27-005.pdf?sequence=3)
  17. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). UNMSM, Lima, Perú. 2007.

18. Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad en México. OCDE. [En línea]. Fecha de acceso [16/07/16]. URL disponible en: [https://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20\(2012\)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf](https://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20(2012)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf)
19. Jiménez J, Segovia de Arana J. Manual de gestión para jefes de servicios clínicos. 2º ed. España: Ed. Diaz de Santos; 2000: p. 301
20. Cañada C, Catalán M, Hernández Y. Factores motivacionales internos externos y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital nacional Enfermera Angélica Vidal de Najarro del municipio de Ilopango, departamento de San Salvador, de enero a agosto del 2010. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador. 2010.
21. Barreiro B, Berreiro J, Diez de Castro J, Lozada A, Ruzo E. Gestión científica empresarial. España: Ed. Netbiblio; Capitulo 3, p. 36.
22. Ozamis J. El significado del trabajo en la sociedad informatizada. España: Ed. Universidad de Deusto; 2014: Capitulo 3, p. 51-59.
23. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). UNMSM, Lima, Perú. 2006, p. 15.
24. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). UNMSM, Lima, Perú. 2006, p. 16.

25. Chavarri R, Pelaez K, Radilla C, Sandoval E. Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de urgencias adultos en el Hospital Regional General. Conamed 2009,14(7- 8): 145-149.
26. Chavarri R, Pelaez K, Radilla C, Sandoval E. Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de urgencias adultos en el Hospital Regional General. Conamed 2009, 14(7- 8): 168-172.
27. Caceres A, Nuñez L, Rodriguez D. Estudio comparativo de la satisfaccion laboral universitaria en el nucleo de Anzoategui de la Universidad de Oriente, Caracas, Venezuela. 2010, Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es)
28. 1. Jiménez J, Segovia de Arana J. Manual de gestión para jefes de servicios clínicos. 2º ed. España: Ed. Diaz de Santos; 2000: p. 301
29. Ayala E. Teoria de las organizaciones. Escuela de Medicina. Ecuador: Universidad técnica Particular de Loja; 2009: p. 65-73
30. Garcia H, Hidalgo R. Encuesta de Satisfacción del personal de salud. Americana de salud 2002, 11 (31-32): 25-32
31. Salvo C. Estrés laboral, extralaboral y síntomas psicosomáticos en la mujer enfermera. [Tesis de maestria]. [Chile]: Universidad de Concepcion Servicio de Salud VI Region; 1995.
32. Serón N. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN. [Tesis de maestría]. [Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf).



33. Evans D, Evans T. Lincoln C, Sadana R. Organización Mundial de la Salud 2008, 10(7-8): p. 71.
34. Gallego T. Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia. España: Ed. Medical Panamericana; 2007: p. 195.
35. Cordero C. Profesionales afines en ciencias de la salud. Diario oficial La Gaceta 2010,3(2-3): p. 22- 26.

## ANEXOS

### ANEXO N°1

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, Decana de América)  
FACULTAD DE MEDICINA  
E. A. P. TECNOLOGIA MÉDICA

### CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de motivación y la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo cuyo propósito es el de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de motivación y satisfacción a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

Ejemplo:

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permite aprender mas	X				

### CUESTIONARIO DE MOTIVACION

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1.- Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo					
2.- Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades					
3.- Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4.- Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
5.- Mi terapeuta jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6.- El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final					
8.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
9.- Tengo muy poca libertad de decidir como se puede realizar el trabajo					

10.-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo					
13.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15.- Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17.- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones					
18.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19.- Mi trabajo me provee pequeños indicios					

acerca si estoy.desarrollándolo en forma adecuada.					
20.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital					
21.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23.-Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO                      DA = DE ACUERDO

ED = EN DESACUERDO                                      I = INDECISO

TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- La terapeuta jefa jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy mas de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la					

disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20.- Llevarme bien con la terapeuta física jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica					

en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.- Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con la terapeuta física jefe					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- La terapeuta física jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN  
BACHILLER: CHAVEZ BENITES JORGE JAIME



## MANUAL DEL CUESTIONARIO

### Cuestionario de Motivación

#### Dimensiones

1. Autonomía

2. Variedad

3. Identidad

4. Significado

5. Retroalimentación

Preguntas Positivas	5	4	3	2	1
Preguntas Negativas	1	2	3	4	5

Escala de Medición	Valor	
	Positivo	Negativo
• Totalmente de acuerdo	5	1
• De acuerdo	4	2
• Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
• Desacuerdo	2	4
• Totalmente en desacuerdo	1	5

n° de Ítem	dimensión	Puntuación				
1	Autonomía	5	4	3	2	1
2	Variedad	5	4	3	2	1
3	Identidad	5	4	3	2	1
4	Significado	1	2	3	4	5
5	Retroalimentación	5	4	3	2	1
6	Retroalimentación	5	4	3	2	1
7	Identidad	1	2	3	4	5
8	Variedad	5	4	3	2	1
9	Autonomía	1	2	3	4	5
10	Retroalimentación	5	4	3	2	1
11	Variedad	1	2	3	4	5
12	Retroalimentación	5	4	3	2	1

13	Significado	1	2	3	4	5
14	Variedad	5	4	3	2	1
15	Retroalimentación	5	4	3	2	1
16	Identidad	5	4	3	2	1
17	Autonomía	1	2	3	4	5
18	Variedad	1	2	3	4	5
19	Retroalimentación	5	4	3	2	1
20	Significado	1	2	3	4	5
21	Autonomía	5	4	3	2	1
22	Identidad	5	4	3	2	1
23	Significado	1	2	3	4	5

#### Cuestionario de satisfacción laboral

PREGUNTAS POSITIVAS	5	4	3	2	1
PREGUNTAS NEGATIVAS	1	2	3	4	5

Escala de Medición	Valor	
	Positivo	Negativo
• Totalmente de acuerdo	5	1
• De acuerdo	4	2
• Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
• Desacuerdo	2	4
• Totalmente en desacuerdo	1	5

#### Dimensiones

1. Condiciones Físicas y/o Materiales
2. Beneficios Laborales
3. Relaciones Interpersonales
4. Desarrollo Personal
5. Desempeño de Tareas
6. Relación con la Autoridad
7. Políticas Administrativas

n	Dimensiones	Puntuación				
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
2	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
3	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
4	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
5	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
6	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
7	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
8	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
9	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
10	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
11	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
12	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
13	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
14	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
15	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
16	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
17	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
18	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
20	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
21	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
22	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
23	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
24	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
25	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
26	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
27	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
28	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
29	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
30	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
31	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
32	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
33	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
34	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
35	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
36	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

## MEDICIÓN DE LAS VARIABLES

Para la medición de la variable Nivel de Motivación se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, moderado y bajo.

### Puntuación general

#### Intervalos:

Alto: 88 – 115 puntos

Medio: 72 – 87 puntos

Bajo: 23 – 71 puntos

Se realizó el mismo procedimiento para las dimensiones de la motivación donde se obtuvieron los siguientes resultados

### Variedad de la Tarea

#### Intervalos:

Alto: 22 – 25 puntos

Medio: 17 – 21 puntos

Bajo: 5 – 16 puntos

### Identidad de tarea

#### Intervalos:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 13 – 18 puntos

Bajo: 4 – 12 puntos

### Importancia de la tarea

#### Intervalos:

Alto: 17 – 20 puntos

Medio: 11 – 16 puntos

Bajo: 4 – 10 puntos

### Autonomía para la realización de la tarea

#### Intervalos:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 13 – 18 puntos

Bajo: 4 – 12 puntos

### Retroalimentación sobre el desempeño

#### Intervalos:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 14 – 19 puntos

Bajo: 5 – 14 puntos

Para la medición de la variable Nivel de Satisfacción Laboral se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, medio y bajo.

#### Puntuación general

##### Intervalos:

Alto: 141 – 180 puntos

Medio: 115 – 140 puntos

Bajo: 36 – 114 puntos

Se realizó el mismo procedimiento para los factores determinantes de la satisfacción laboral donde se obtuvieron los siguientes resultados:

#### Condiciones Físicas y/o Materiales

##### Intervalos:

Alto: 20 – 25 puntos

Medio: 12 – 19 puntos

Bajo: 5 – 11 puntos

#### Beneficios Laborales y Remunerativos

##### Intervalos:

Alto: 12 – 15 puntos

Medio: 5 – 11 puntos

Bajo: 3 – 4 puntos

#### Políticas Administrativas

##### Intervalos:

Alto: 18 – 25 puntos

Medio: 11 – 17 puntos

Bajo: 5 – 10 puntos

#### Relaciones Interpersonales

##### Intervalos:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 12 – 18 puntos

Bajo: 4 – 11 puntos

#### Realización Personal

##### Intervalos:

Alto: 29 – 30 puntos

Medio: 23 – 28 puntos

Bajo: 6 – 22 puntos

### Desempeño de Tarea

#### Intervalos:

Alto:	30 puntos
Medio:	24 – 29 puntos
Bajo:	6 – 23 puntos

### Relación con la Autoridad

#### Intervalos:

Alto:	28 – 30 puntos
Medio:	20 – 27 puntos
Bajo:	6 – 19 puntos

## ANEXO N° 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

“RELACION ENTRE EL NIVEL DE MOTIVACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION EN LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE CUSCO, 2017”

Investigador: Chávez Benites Jorge Jaime

#### Propósito

Por medio del presente documento queremos hacer de su conocimiento nuestro trabajo de investigación, el cual estudia la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral en los profesionales de terapia física de la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, con la finalidad de encontrar una asociación entre estas variables y así averiguar en qué aspectos se puede mejorar para obtener mejores resultados en el trabajo de la clínica.

#### Participación

Si usted acepta participar en el estudio, deberá contestar las preguntas de la entrevista. El tiempo aproximado que se necesita no sobrepasa los 15 minutos.

.

#### Riesgos del estudio

Este estudio no representa riesgo alguno para usted. Para su participación solo es necesaria su autorización y que conteste las preguntas formuladas en el cuestionario.

#### Beneficios del estudio

Es importante señalar que con su participación contribuye a mejorar y ampliar los conocimientos de fisioterapia en el Perú. Al término del estudio se le enseñarán los resultados obtenidos para que mejore en los puntos que le ayudaran obtener una mejor satisfacción laboral.

#### Costos de la Participación

La participación en este estudio no le generara costo alguno para usted. El estudio se realizara sin interrumpir su actividad laboral en la clínica.

#### Confidencialidad

Los datos serán guardados en un archivo que solo será manejado por el responsable del estudio. El investigador a cargo se compromete a no divulgar los resultados de las

encuestas ni a revelar los nombres de los participantes, ni decir a personas ajenas al estudio los datos encontrados.

#### Requisitos de participación

Los candidatos y candidatas deberán ser profesionales de terapia física y rehabilitación. Al aceptar la participación en el estudio deberá firmar este documento llamado consentimiento informado, con lo cual autoriza y acepta su participación del estudio voluntariamente. Sin embargo, si usted no desea participar en el estudio por cualquier razón, puede retirarse libremente sin costo alguno a por motivo de su negatividad.

#### Donde conseguir información

Si usted tiene alguna consulta, duda o pregunta puede contactar con el responsable del estudio: interno de Terapia Física y Rehabilitación Jorge Jaime Chávez Benites; al número de celular 924272835 o 969306935 donde con mucho gusto será atendido.

#### Declaración voluntaria:

He leído a cabalidad la información proporcionada anteriormente. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis preguntas han sido contestadas satisfactoriamente. Además he recibido una copia de este consentimiento.

AL FIRMAR ESTE FORMULARIO, ESTOY DE ACUERDO A LA PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA EN LA INVESTIGACIÓN QUE SE DESCRIBE EN ESTE DOCUMENTO.

Nombre del participante:

\_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ N ° de Colegiatura \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha \_\_/\_\_/2017